



**CITTA' DI ALGHERO**

# **CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

in attuazione della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 e dei contenuti previsti dal Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio rifiuti (TQRIF)

**Schema Regolatorio 1**

**Art. 3 TQRIF**

**- I - 3**

<b>La carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani .....</b>	<b>3</b>
1   PREMESSA .....	3
2   MODALITÀ OPERATIVE E RAPPORTO CON L'UTENZA.....	3
3   OBIETTIVI.....	3
4   PRINCIPI .....	4
5   VALIDITÀ DELLA CARTA .....	4
6   DOVE RICHIEDERLA .....	5
7   ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI.....	5
8   TUTELA DELLA PRIVACY .....	5
9   reclami, SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO .....	5
9.1   Segnalazioni da parte dell'utenza .....	5
9.2   Rilevazione da parte del GESTORE .....	5

**- II - 6**

<b>La GESTIONE CONTRATTUALE .....</b>	<b>6</b>
10   GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI Utenti.....	6
11   OGGETTO .....	6
12   IL RAPPORTO CONTRATTUALE .....	7
12.1   TARI .....	7
12.2   Attivazione del servizio.....	7
12.3   Variazione e cessazione del servizio .....	7
12.4   Fatturazione.....	8
12.5   Reclami .....	8
12.6   Rettifiche .....	8
12.7   Morosità.....	9
12.8   Diritto di accesso agli atti.....	9
12.9   Informazioni al Contribuente .....	9
12.10   Conoscenza degli atti e semplificazione .....	9
13   DIRITTI E DOVERI DEI CONTRIBUENTI.....	10
14   STANDARD RELATIVI ALLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO .....	10
15   ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE .....	11

**- III - 12**

<b>GESTIONE SERVIZI RACCOLTA RIFIUTI E SPAZZAMENTO .....</b>	<b>12</b>
16   L'AZIENDA .....	12
17   Gli standard di qualità.....	12
18   STANDARD GENERALI .....	12
18.1   Verifica efficienza servizio, procedure di reclamo e tutela dell'utente .....	12
18.2   Tempi di risposta alle richieste dell'Utente .....	13

18.3	Tutela dell'Utente .....	13
18.4	Organi di Tutela .....	13
19	STANDARD SPECIFICI .....	13
19.1	Raccolta differenziata dei rifiuti urbani .....	13
19.2	Raccolta e conferimento altri materiali.....	14
19.3	Servizio di ritiro al piano .....	15
19.4	Servizio di ritiro panni e pannoloni.....	15
19.5	Ritiro su chiamata .....	16
19.6	Controllo e ripristino dei contenitori .....	16
19.7	Scostamento tra servizio reso e programmato .....	16
19.8	Situazioni di pericolo stradale.....	16
19.9	Pronto intervento .....	16
19.10	Centri Comunali di Raccolta (CdR) .....	16
19.11	Servizio di spazzamento e lavaggio stradale .....	16
20	Continuità e regolarità dei servizi .....	17
21	Rapporti con il cittadino-Utente .....	18
21.1	Dipendenti.....	18
21.2	Informazioni e comunicazioni all'Utente.....	18
21.2.1	Materiali – bollettino informativo.....	18
21.2.2	Mass-media .....	18
22	La Sicurezza .....	18
23	Livello generale di qualità contrattuale Schema I Arera.....	19

## La carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

### 1 PREMESSA

La “CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI” (di seguito “Carta dei Servizi”) è lo strumento operativo nato con l’obiettivo di definire i principi ai quali i Gestori devono uniformarsi nell’ambito del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani.

La Carta dei Servizi rappresenta l’impegno del Gestore dei Servizi ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti degli Utenti che usufruiscono del servizio di igiene urbana nel territorio comunale, domestici e non domestici, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l’individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare le caratteristiche dei servizi erogati mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti degli Utenti e delle modalità di tutela, per garantire l’ottimizzazione della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli Utenti.

Il Comune assicura agli utenti una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso le segnalazioni ai gestori e le relative risposte.

La Carta dei Servizi è redatta nel rispetto alla legislazione in materia ambientale Europea e Nazionale e la delibera ARERA del 15/2022/R/rif dell’8 gennaio 2022 che disciplina il rapporto tecnico e contrattuale tra le diverse tipologie di utenza e il Gestore dei Servizi.

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione del contratto di servizio stipulato tra il Comune di ALGHERO e da tutti i soggetti Gestori dei Servizi e descrive le procedure di QUALITÀ CONTRATTUALE e QUALITÀ TECNICA che i rispettivi gestori applicano e si impegnano ad applicare in modo omogeneo per le utenze servite garantendo, se necessario, standard di qualità migliorativi.

### 2 MODALITÀ OPERATIVE E RAPPORTO CON L’UTENZA

Ai sensi del Decreto Legge 138/2011 Regioni o Province Autonome definiscono per ogni Ambito Territoriale Ottimale gli Enti di Governo preposti ad organizzare il Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani.

Con Legge Regionale è stato deciso di adottare un modello che non prevede l’istituzione degli Ambiti Territoriali Ottimali ma affida l’organizzazione del Servizio ai Comuni che assumono dunque il ruolo di Ente Territorialmente Competente (ETC), mentre Città Metropolitana e Province sono da individuarsi a regime, quindi a valere dal 01/01/2021, come gli Enti di Governo di Ambito.

Il Comune di ALGHERO è pertanto ETC per l’area che coincide con i propri confini geografici entro i quali la tariffa per il servizio di gestione integrata dei rifiuti è omogenea.

Il presente documento è redatto da ciascuno dei gestori che garantiscono l’esecuzione dei singoli servizi che compongono il servizio di igiene urbana. L’attuale gestione mediante la quale vengono garantiti i servizi per tutta la durata del piano economico finanziario è affidata a:

Gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (GESTORE CONTRATTUALE)

**SECAL S.p.A. – Ufficio Tributi del Comune di Alghero**

Gestore dei Servizi Raccolta e trasporto rifiuti (GESTORE TECNICO)

**CICLAT TRASPORTI E AMBIENTE SOCIETA' COOPERATIVA**

Gestore dei Servizi Spazzamento e lavaggio strade (GESTORE TECNICO)

**CICLAT TRASPORTI E AMBIENTE SOCIETA' COOPERATIVA**

Di seguito, quando si parla di GESTORE, si intendono tutti i soggetti di cui sopra.

### 3 OBIETTIVI

La Carta dei Servizi costituisce per tutti i cittadini una base informativa certa sui loro diritti, sul funzionamento dei Servizi e sulle diverse possibilità di utilizzo.

Nella Carta dei Servizi i cittadini e gli utenti dei servizi possono ritrovare i riferimenti per la descrizione dei contenuti e delle caratteristiche dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi stabilisce:

- 1) i principi fondamentali cui deve ispirarsi l'erogatore dei servizi (Codice Etico),
- 2) i meccanismi di tutela e garanzia della qualità dei servizi offerti:
- 3) strumenti per l'attuazione dei principi indicati.

Le schede di regolamentazione di ciascun servizio erogato sono da intendersi strumenti in continua trasformazione e di periodica valutazione affinché la qualità dei servizi sia in parallela evoluzione.

Gli obiettivi perseguiti sono:

- la corretta gestione delle entrate comunali tributarie e delle attività di competenza del Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- la corretta gestione dei Servizi e delle attività di competenza del Gestore dei Servizi Raccolta e trasporto rifiuti e delle attività dei Servizi di Spazzamento e lavaggio strade;
- la corretta gestione dei rapporti con i cittadini secondo i principi stabiliti dalla legge;
- soddisfare le esigenze dei contribuenti su tutti gli aspetti formali, sostanziali, normativi ed operativi per favorire la definizione spontanea degli adempimenti;
- operare con criteri di responsabilità, attenzione ai bisogni, buona fede, trasparenza ed imparzialità

#### **4 PRINCIPI**

Il GESTORE, 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 specifica attenzione a coloro che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria e nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e Cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

In particolare, il GESTORE:

- Eroga i servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità (erogazione del servizio regolare, continuativa e senza interruzioni), partecipazione, efficienza, efficacia, economicità, obiettività e di quanto previsto nel contratto di servizio.
- Ha quale impegno prioritario la garanzia di un servizio continuo e regolare e di porre in atto tutte le azioni necessarie per le esigenze dell'intera comunità. Tutto il personale è chiamato a collaborare al fine della migliore conduzione dei servizi, consapevole che l'impegno relativo a qualità, sicurezza, salute e ambiente è parte integrante della propria mansione.
- Garantisce la partecipazione dei Cittadini, sia singolarmente che attraverso le associazioni e i comitati di quartiere, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta effettuazione del servizio. A questo fine ciascun Cittadino può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio secondo le modalità indicate nel presente documento. Gli elementi presenti nella Carta dei Servizi costituiscono informazioni sulle quali tutti gli utenti potranno indicare eventuali carenze o mancanza di esecuzione.
- Si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento degli obiettivi e a migliorare con continuità i livelli di efficacia ed efficienza del servizio, ricercando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali che facilitino e migliorino il rapporto con i Cittadini.
- Si rapporta ai Cittadini con rispetto e cortesia in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria. Agevola l'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi attraverso procedure amministrative semplici e informazioni esaustive, nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza.
- Garantisce al Cittadino il diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano ed a garantire che il trattamento dei dati personali acquisiti avvenga nel rispetto delle norme.
- Determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, individuando il posizionamento della gestione nella matrice schemi regolatori.

#### **5 VALIDITÀ DELLA CARTA**

Gli standard di qualità indicati nella presente Carta sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio. Sono, pertanto, esclusi gli eventi di carattere straordinario ed imprevedibile dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle

capacità del GESTORE quali eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

La Carta dei Servizi potrà essere aggiornata in base a nuove esigenze e a modifiche normative e contrattuali. Eventuali variazioni degli standard di servizio, derivanti da revisioni e aggiornamenti periodici, saranno comunicate agli utenti entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta viene pubblicata con cadenza triennale. A fronte di importanti revisioni del servizio, il GESTORE si impegna a pubblicare sui siti aziendali aggiornamenti periodici anche nel corso dell'anno per essere sempre più trasparente e più vicina ai cittadini. Nel caso fosse necessario informare tempestivamente i cittadini, il GESTORE si servirà anche di altre modalità di comunicazione (home page istituzionale, profili istituzionali su piattaforme social, volantaggi, App di servizio, etc.).

## **6 DOVE RICHIEDERLA**

La Carta dei servizi può essere:

- Scaricata dai siti istituzionali <http://www.differenziamoalghero.it> <http://www.secalalghero.it> e <https://www.comune.alghero.ss.it>
- Richiesta in copia presso gli uffici del Servizio Ambiente in via sant'Anna 38

## **7 ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI**

Per facilitare i rapporti tra cittadino e GESTORE, sono attivi i seguenti strumenti:

- a) Sportello telefonico attraverso il quale è possibile:
  - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
  - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
- b) Servizio di posta elettronica e PEC
- c) Sito internet contenente le informazioni utili sulle attività del GESTORE, l'illustrazione dei servizi erogati e la modulistica per richieste, reclami e segnalazioni.

## **8 TUTELA DELLA PRIVACY**

Il trattamento dei dati personali degli Utenti nell'erogazione dei Servizi avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al d.lgs. 196/2003, assicurando l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo decreto.

## **9 RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO**

### **9.1 Segnalazioni da parte dell'utenza**

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta dei Servizi, ovvero qualsiasi segnalazione intesa al miglioramento del servizio, può essere consegnata dall'interessato direttamente al GESTORE, ovvero via posta ordinaria/posta elettronica in forma scritta/elettronica, mediante l'apposita modulistica messa a disposizione e periodicamente revisionata.

### **9.2 Rilevazione da parte del GESTORE**

Il grado di soddisfazione dell'utenza in merito alla qualità del servizio reso potrà avvenire anche attraverso una serie di indagini realizzate tramite analisi periodiche e/o con rilevazioni a campione con somministrazione di questionari agli Utenti. Anche l'analisi dei reclami telefonici e dei reclami scritti inoltrati dagli utenti costituiscono un utile riferimento per la definizione di programmi di miglioramento continuo dei servizi di igiene urbana e collaterali.

Sul sito <http://www.differenziamoalghero.it/> sono pubblicati e accessibili i moduli per segnalazioni e reclami.

Le violazioni ai principi della presente Carta dei Servizi possono essere segnalate al GESTORE per iscritto con e-mail, telefonicamente, presso lo sportello del gestore o attraverso il form online.

Al momento della presentazione del reclamo, il contribuente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso (nome dell'incaricato che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima etc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché la società possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito. Il GESTORE si attiva

tempestivamente per la risoluzione della problematica e risponde entro 30 giorni lavorativi intercorrenti dalla data di ricevimento del reclamo.

- II -

## La GESTIONE CONTRATTUALE

### 10 GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

L'ufficio Tributi del **Comune di Alghero / S.E.C.AL. S.p.A.**, ciascuno per le proprie competenze, nell'ambito della potestà regolamentare prevista dall'art. 52 del Decreto Legislativo n° 446/97, istituisce e disciplina la componente TARI dell'Imposta Unica Comunale "IUC" prevista dai commi dal 639 al 705 della legge n° 147/2013 e diretta alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti, in particolare stabilendo le condizioni, modalità e obblighi strumentali per la sua applicazione.

L'ufficio Tributi del Comune di Alghero / S.E.C.AL. S.P.A, svolge tutte le funzioni di supporto previste dalla legislazione vigente circa la fiscalità locale, con riferimento alle seguenti competenze:

- recepimento e compimento delle indicazioni dei Dirigenti delle Aree che interagiscono con le attività svolte, della Giunta Comunale e del Consiglio Comunale, per ciò che concerne la politica tributaria;
- mantenimento dei contatti con le forze sociali e le organizzazioni di categoria, per quanto attiene alla mera gestione;
- apprendimento di tutte le norme che riguardano la specifica materia, le loro modificazioni e la loro applicazione;
- definizione del Piano Economico Finanziario, della tariffa/tributo, degli atti Regolamentari per i Servizi;
- formazione degli avvisi di accertamento, di liquidazione, dei ruoli coattivi, oltre alla istruttoria del contenzioso tributario;
- organizzazione e gestione delle attività di natura tecnica ed amministrativa circa la istruttoria formale di atti e provvedimenti, acquisizione delle necessarie informazioni presso gli altri settori del Comune / S.E.C.AL. S.P.A. ovvero presso altre Amministrazioni ed Enti, anche privati, inserimento delle informazioni medesime nel sistema informativo automatizzato e la loro elaborazione, oltre al loro costante aggiornamento;
- organizzazione e gestione del rapporto con i Cittadini, in ordine alla diffusione delle informazioni, della modulistica, nonché della ricezione delle dichiarazioni e delle istanze di parte.

### 11 OGGETTO

I rapporti tra Utenti e Ufficio Tributi del Comune di Alghero / S.E.C.AL. S.P.A. sono improntati al principio della collaborazione e della buona fede, secondo quanto stabilito e previsto dall'art. 10, comma 1, della legge n.212/2000 (Statuto del Contribuente).

La Carta dei Servizi ha lo scopo di attuare gli strumenti di comunicazione necessari al miglioramento dei procedimenti per rendere pienamente legittimo il rapporto Cittadini e Ufficio Tributi del Comune di Alghero / S.E.C.AL. S.P.A., avviando in tal modo le necessarie procedure per rendere la fiscalità locale rispondente alle aspettative regolate dalle leggi vigenti.

Le indicazioni che seguono contengono indirizzi per l'adeguamento alla legge n.212/2000 sopra citata, al fine di razionalizzare ed applicare le procedure intese a dare maggiore efficienza ed efficacia alla Gestione dei Tributi, avendo riguardo ai diritti del Contribuente.

Gli standard di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva del servizio offerto, e quelli specifici, riferiti ai procedimenti direttamente controllabili dal cittadino.

In aggiunta ai suddetti principi, la S.E.C.AL. assicura che la gestione delle attività e dei processi in atto presso l'Ufficio venga svolta nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori; inoltre, si impegna a attuare ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo.

Tutti i dipendenti e collaboratori della S.E.C.AL. sono obbligati al rispetto delle norme che seguono e si adeguano conseguentemente alle disposizioni stesse

## 12 IL RAPPORTO CONTRATTUALE

### 12.1 La TARI

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa Rifiuti. Unitamente all'importo richiesto in qualità di soggetto attivo del tributo, richiede altresì il TEFA – Tributo provinciale per l'Esercizio delle Funzioni di tutela, protezione e igiene dell'Ambiente, per conto della Provincia alla quale vengono direttamente riversate le riscossioni.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI (di cui all'art. 1 commi 641 e seguenti della legge 27 dicembre 2013, n. 147 così come confermato dall'art. 1, commi 738 e 780 della legge 27 dicembre 2019, n. 160 e successive modificazioni ed integrazioni) e dal **Regolamento Comunale per la disciplina della Tassa Rifiuti – TARI** (approvato con delibera di Consiglio Comunale) nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività svolte nonché la loro efficacia ed efficienza.

La tassa sui rifiuti (TARI) è la quota che ogni cittadino deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani. La TARI, destinata a coprire integralmente i costi per i servizi di igiene urbana svolti sul territorio e determinati sulla base del piano finanziario del servizio, è dovuta da chiunque occupi o conduca, a qualsiasi titolo, locali o aree coperte o scoperte adibite a qualsiasi uso sul territorio comunale.

Per quanto riguarda le utenze domestiche la tassa viene calcolata considerando sia i metri quadrati dell'abitazione soggetta a tassazione sia il numero dei componenti il nucleo familiare, in modo da avere una correlazione diretta alla produzione dei rifiuti.

Per quanto riguarda le utenze non domestiche la tassa viene calcolata con riferimento ai metri quadri operativi assoggettabili a tassazione e al coefficiente di produzione di rifiuto in base alla categoria merceologica di appartenenza.

Il dettaglio di eventuali esclusioni, esenzioni, riduzioni e agevolazioni della TARI, è contenuto nel regolamento di applicazione del tributo e nelle delibere annuali di approvazione delle tariffe consultabili sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Portale per la trasparenza per la gestione dei rifiuti".

La S.E.C.AL. effettua il calcolo del tributo e invia ai contribuenti il Modello F24 precompilato. All'importo della TARI, deliberato dal COMUNE, si aggiunge il Tributo Provinciale (TEFA), nella misura determinata dalla Provincia, a cui viene riversata totalmente.

La S.E.C.AL. mette a disposizione degli utenti lo SPORTELLO TARI al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per chiedere le informazioni e le prestazioni descritte nella presente sezione.

La gestione operativa del tributo comunale è demandata a S.E.C.AL. S.p.A., cui il Comune ha affidato la gestione delle entrate comunali, tributarie e patrimoniali, nonché di altri servizi connessi.

A fronte della convenzione per l'affidamento delle entrate comunali, S.E.C.AL. S.p.A. svolge per conto del Comune le attività di gestione ordinaria e riscossione spontanea della TARI ed è società specializzata nella gestione delle entrate locali, con l'obiettivo di perseguire con tenacia e trasparenza nei rapporti con il cittadino-contribuente l'assolvimento spontaneo agli oneri tributari.

### 12.2 Attivazione del servizio

I soggetti passivi della TARI presentano la dichiarazione mediante utilizzo della modulistica ufficiale messa a disposizione dalla S.E.C.AL. sul sito <https://www.secalalghero.it>, entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo alla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo si impegnano a richiedere **l'attivazione del servizio** (avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani) mediante modulo di dichiarazione debitamente compilato e con allegata la documentazione necessaria all'istruttoria della pratica, inviata all'ufficio a mezzo mail/PEC o depositato a mano presso gli uffici o inviato a mezzo A/R.

La dichiarazione produce effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicata nella richiesta presentata dall'Utente o accertata dall'ufficio. A richiesta ricevuta, il S.E.C.AL. trasmetterà al nuovo Utente del Servizio entro trenta (30) giorni lavorativi una risposta scritta indicando il **Codice Utente** ed il **Codice Utenza** assegnati e la data a partire dalla quale decorre l'attivazione del servizio ai fini del pagamento della TARI.

### 12.3 Variazione e cessazione del servizio

Le **richieste di variazione del servizio** (modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa) o **cessazione del servizio** (decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio di



raccolta), dovranno essere comunicate alla S.E.C.AL., entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello in cui sono intervenute le predette variazioni o cessazione, attraverso la compilazione dell'apposita modulistica che può essere scaricata direttamente dal sito WEB [www.secalalghero.it](http://www.secalalghero.it) oppure direttamente richiesta presso gli Uffici della S.E.C.AL., con allegata la documentazione necessaria all'istruttoria della pratica, inviate all'ufficio a mezzo mail/pec o depositate a mano presso gli uffici o a mezzo raccomandata A/R.

Sulla base della richiesta da parte di ogni specifica Utenza, la S.E.C.AL. assicura una risposta chiara e trasparente.

**Le Utenze non domestiche che si avvalgono, in tutto o in parte, della facoltà di conferire i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico devono seguire la procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero/riciclo così come prescritto dall'art. 9 bis del Regolamento per la disciplina della Tassa sui Rifiuti TA.RI del Comune di Alghero.**

#### **12.4 Fatturazione**

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato una volta l'anno dalla S.E.C.AL. sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente.

La TARI è riscossa in autoliquidazione. Il calcolo ed i relativi pagamenti sono effettuati dai contribuenti in autoliquidazione.

Fermi gli adempimenti a carico dei contribuenti riguardo gli obblighi dichiarativi e di versamento in autoliquidazione, l'importo dovuto viene comunicato con apposito avviso di scadenza recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo Utente (coincidente con la residenza anagrafica ovvero sede legale, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure a seguito di accertamento d'ufficio.

L'avviso di scadenza indica l'importo dovuto per la componente rifiuti ed il tributo provinciale e contiene l'ubicazione, la superficie assoggettata a tassazione distinta per categoria tariffaria, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata e le scadenze nel rispetto delle disposizioni di cui alla delibera ARERA n. 444/2019 e dei regolamenti comunali.

Il Comune, con apposita deliberazione, stabilisce le scadenze di pagamento prevedendo, di norma e anche in modo differenziato, in quattro rate mensili di pari importo, ordinariamente la prima con scadenza alla data del 16 luglio, la seconda con scadenza il 16 agosto, la terza con scadenza il 16 settembre e la quarta con scadenza il 16 ottobre, oppure in un'unica soluzione annuale da corrispondere entro il 16 luglio.

L'Utente ha l'obbligo di corrispondere il costo del servizio goduto entro e non oltre le scadenze prefissate, utilizzando i modelli di pagamento F24 allegati agli avvisi di scadenza recapitati ai contribuenti

Al documento di pagamento sono allegati i bollettini per l'importo rateale dovuto. L'Utente può richiedere mediante specifica istanza un'ulteriore rateizzazione entro il termine del pagamento riportato nel documento di riscossione.

#### **12.5 Reclami**

In caso di reclami da parte di qualsiasi Utente, la S.E.C.AL. segue una procedura che consente mediante informatizzazione la classificazione di tutte le richieste scritte dell'Utente analizzando se la richiesta è da classificare come reclamo, richiesta di informazioni o rettifica degli importi addebitati.

La S.E.C.AL. inoltre assicura l'invio di una documentazione contenente la valutazione che attesta la fondatezza o meno delle richieste pervenute corredata da eventuali riferimenti normativi nonché dai tempi necessari per le azioni correttive con la loro descrizione e i tempi di risoluzione.

La S.E.C.AL. garantisce entro trenta (30) giorni una risposta motivata ai reclami in modo chiaro e comprensibile.

#### **12.6 Rettifiche**

Laddove nell'avviso di pagamento fossero riscontrati dati non corrispondenti alla situazione del contribuente è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di apposita istanza, ovvero di richiesta verbale per le controversie di più semplice definizione.

Per quanto riguarda eventuali rettifiche per gli importi relativi alle tariffe lo sportello TARI ridefinisce eventuali importi errati verificando l'esattezza del reclamo nonché tutti gli aspetti tecnici previsti dalla normativa sull'applicazione del metodo tariffario.

Le informazioni relative ai tributi e la modulistica necessaria per la gestione di reclami e rettifiche sono disponibili utilizzando i moduli appositamente redatti che possono essere scaricati direttamente dal sito WEB [www.secalalghero.it](http://www.secalalghero.it) oppure direttamente richiesti presso lo SPORTELLO TARI della S.E.C.A.L.

Lo sportello TARI in caso di rettifica degli importi, previa richiesta scritta da parte dell'utenza procede alla restituzione delle somme dovute attraverso la compensazione nel primo documento di riscossione utile o con liquidazione del rimborso al contribuente.

Entro sessanta (60) giorni lavorativi l'ufficio preposto risponde alla richiesta di rettifica degli importi addebitati in modo chiaro e comprensibile.

### **12.7 Morosità**

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa.

In caso di omesso, insufficiente o tardivo versamento della TARI alle prescritte scadenze, viene irrogata la sanzione prevista dalla norma.

Al contribuente che non versi alle scadenze riportate sull'avviso di scadenza le somme indicate, è notificato entro il 31 dicembre del quinto anno successivo all'anno per il quale il tributo è dovuto, apposito avviso d'accertamento per omesso o infedele pagamento con l'indicazione delle somme da versare (comprehensive di sanzioni ed interessi) entro sessanta giorni dalla sua notifica e maggiorato di eventuali spese, ovvero avviso di accertamento.

In mancanza del pagamento la S.E.C.A.L. provvederà al recupero del credito attraverso le previste procedure di riscossione coattiva.

### **12.8 Diritto di accesso agli atti**

È garantito l'accesso agli atti dell'Ente gestore in conformità alla L. 7 agosto 1990 n. 241 ed il DPR 184/2006 "Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi" che disciplinano le modalità di accesso agli atti amministrativi.

In particolare, l'Utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di farne copia a sue spese. La richiesta di accesso deve essere motivata e indirizzata alla S.E.C.A.L. che ha trenta (30) gg per rispondere.

### **12.9 Informazioni al Contribuente**

La S.E.C.A.L. assume idonee iniziative volte a consentire la completa, costante ed agevole conoscenza delle disposizioni regolamentari e amministrative vigenti in materia tributaria, anche curando la predisposizione di testi coordinati e mettendo gli stessi a disposizione gratuita dei Contribuenti.

La S.E.C.A.L. porta a conoscenza dei contribuenti le aliquote e tariffe adottate, con mezzi idonei e tempestivamente, oltre ad ogni altro atto amministrativo modificativo delle funzioni e dei procedimenti.

La S.E.C.A.L. provvede a dare esecuzione a quanto sopra fornendo ai Cittadini tutte le notizie utili in ordine agli orari di apertura degli Uffici, alla loro localizzazione ai numeri di telefono utili, alla posta elettronica ed a quant'altro necessario al riguardo, oltre ai nominativi dei Responsabili dei singoli tributi.

### **12.10 Conoscenza degli atti e semplificazione**

La S.E.C.A.L. assicura l'effettiva conoscenza da parte del Contribuente degli atti allo stesso destinati, provvedendo ad inviarli nel luogo dell'effettivo domicilio, quale desumibile dalle informazioni in possesso della stessa Amministrazione o di altre Amministrazioni pubbliche indicate dal Contribuente, ovvero nel luogo ove lo stesso ha eletto domicilio speciale ai fini dello specifico procedimento cui si riferiscono gli atti da comunicare.

Gli atti sono, in ogni caso, comunicati con modalità idonee a garantire che il loro contenuto non sia conosciuto da soggetti diversi dal loro destinatario, ferme restando le disposizioni in materia di notifica degli atti tributari.

La S.E.C.A.L. informa il contribuente di ogni fatto o circostanza a sua conoscenza dai quali possa derivare il mancato riconoscimento di un credito ovvero la irrogazione di una sanzione, richiedendogli di integrare o correggere gli atti prodotti che impediscono il riconoscimento, seppure parziale, di un credito.

La S.E.C.A.L., inoltre, assume iniziative volte a garantire che i modelli di comunicazione, le istruzioni ed in generale ogni altra propria comunicazione siano messi a disposizione del contribuente in tempi utili e siano comprensibili anche ai contribuenti sforniti di conoscenze in materia tributaria, così che possano ottemperare alle obbligazioni tributarie con il minor numero di adempimenti e nelle forme meno costose e più agevoli.

In ogni caso ai contribuenti non possono essere chiesti atti, documenti ed informazioni già in possesso della S.E.C.A.L. o di altre Amministrazioni Pubbliche indicate dal contribuente.

Detti documenti ed informazioni sono acquisiti gratuitamente ai sensi della legge n.241/90, oltre che dalle leggi regolanti le specifiche norme tributarie.

Prima di procedere alla notifica di atti derivati dall'accertamento di tributi risultanti dalle comunicazioni o dichiarazioni qualora sussistano incertezze su aspetti rilevanti della fattispecie, la S.E.C.A.L. può invitare il contribuente, con mezzi

idonei, a fornire i chiarimenti necessari o a produrre i documenti mancanti entro il termine indicato dalla normativa vigente o entro quello concordato con il Comune stesso.

Tale disposizione si applica anche quando, dall'accertamento, emerge la spettanza di un minor rimborso rispetto a quello richiesto dal contribuente.

### 13 DIRITTI E DOVERI DEI CONTRIBUENTI

I dipendenti ed i collaboratori a cui sia affidata l'attività di accertamento, liquidazione e riscossione di tributi comunali sono obbligati ad un corretto comportamento nei confronti dei Contribuenti fornendo le informazioni e gli aiuti richiesti, compatibilmente con le esigenze di servizio e nel rispetto delle norme sulla privacy, per cui l'accesso dei cittadini alle informazioni ed agli atti tributari che li riguardano è organizzato in modo da tutelarne la riservatezza. I contribuenti debbono rispettare gli orari stabiliti, accedendo agli Uffici del GESTORE secondo le regole del buon comportamento.

Il GESTORE si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare, su richiesta, le proprie generalità o il codice di riconoscimento assegnato internamente dall'Impresa.

Il personale a contatto con gli Utenti, o che si rechi a domicilio degli stessi, è tenuto ad esporre il tesserino di riconoscimento recante fotografia e nominativo.

### 14 STANDARD RELATIVI ALLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Nel perseguimento dei principi fondamentali di erogazione del servizio, la S.E.C.AL. si impegna a rispettare, gli obiettivi da raggiungere e gli standard minimi di qualità del servizio, riportati nella seguente tabella. Gli standard individuano il livello di servizio garantito.

Gli standard devono intendersi al netto dei tempi necessari all'eventuale rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'Utente o dell'Autorità e fanno riferimento alle date di ricezione delle richieste indicate nel protocollo aziendale. Inoltre, sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio; quindi, il loro rispetto non potrà essere garantito nell'eventualità di eventi fortuiti e di forza maggiore.

Parametro qualità	Standard minimo garantito
Periodo apertura al pubblico degli sportelli TARI	Almeno 3 ore ogni 7 giorni
Periodo apertura numero verde per le informazioni relative alla TARI	Almeno 3 ore al giorno (dal lunedì al venerdì)
Tempi riscontro richieste/suggerimenti/reclami scritti degli utenti, a partire data di ricevimento	Entro 30 giorni
Periodicità emissione degli avvisi di scadenza Tari	Entro la scadenza della prima rata e/o unica soluzione prevista dal regolamento comunale, con possibilità di pagamento in quattro rate
Periodicità emissione avvisi di scadenza Tari	Una volta l'anno, salvo conguagli, entro la scadenza della prima rata
Tempo rettifica fatturazione, dalla ricezione della richiesta scritta	Entro 210 giorni, per le posizioni escluse dai conguagli dell'ordinario ciclo di fatturazione. Entro la prima fatturazione utile, per le posizioni rientranti nell'ordinario ciclo di fatturazione.
Termine scadenza pagamento avviso di scadenza	Data di scadenza indicata nell'avviso Tari
Tempo invio rimborso spettante a seguito reclamo scritto	Entro 180 giorni

Sportello al Pubblico Indicazione di soluzioni sulla base delle problematiche prospettate	In tempo reale, nei giorni indicati di ricevimento pubblico. Tempo di attesa massimo 25 minuti. Nei mesi successivi all'emissione del ruolo è possibile che i tempi di attesa siano leggermente superiori e comunque non superiori a 40 minuti nelle ore centrali del mattino.
Emissione ruolo ordinario	Le tempistiche saranno concordate con il Servizio Entrate che ne richiederà la lavorazione con un anticipo di 30 giorni rispetto all'emissione
Emissione ruolo straordinario	Ogni qualvolta gli accertamenti d'ufficio e le dichiarazioni / variazioni / cessazioni presentate dai contribuenti lo rendano necessario
Emissione questionari Invio di questionari con richiesta di planimetrie al fine di evitare sopralluoghi	Ogni volta che si rendano necessarie verifiche dello stato dei luoghi

## 15 ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

I principali sono:

- l'Autotutela, ovvero il potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati;
- l'Interpello, attraverso apposita istanza all'Ufficio Tributi;
- il Ricorso alle Commissioni Tributarie, con avvio dell'iter del processo tributario nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio;
- il Ricorso al Garante del Contribuente, previsto dallo Statuto dei diritti del contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate con il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale segnalate dai cittadini.

### 15.1 Tutela dell'Utente

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. Il trattamento dei dati sarà effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 17 del GDPR (Regolamento UE 2016/679).

## GESTIONE SERVIZI RACCOLTA RIFIUTI E SPAZZAMENTO

I servizi di igiene urbana nel territorio del Comune di Alghero sono stati affidati tramite gara d'appalto a **CICLAT TRASPORTI E AMBIENTE SOCIETA' COOPERATIVA**.

### 16 L'AZIENDA

- CICLAT TRASPORTI E AMBIENTE SOCIETA' COOPERATIVA – Via Romagnoli 13 Ravenna  
P. IVA 02365600390 PEC [ciclatambiente@ciclatpec.ra.it](mailto:ciclatambiente@ciclatpec.ra.it)
- I soci esecutori sono AMBIENTE ITALIA SRL con sede in Via Galvani 20 Bodio Lomnago (VA) PIVA 02564550131 e ECO FLAP SRL con sede in Via Cagliari, Orune (NU), che hanno costituito ALGHERO AMBIENTE S.C.a.R.L. - Via Galvani 20 Bodio Lomnago PIVA IT02700780907, Società consortile a responsabilità limitata, che ha per oggetto esclusivo lo svolgimento delle attività inerenti lo spazzamento, la raccolta e il trasporto dei rifiuti del Comune di Alghero.
- Numero verde: 800 543 999
- Trasparenza on line (art.3 TTR): <http://www.differenziamoalghero.it>
- Mail: [capiservizio@algheroambiente.com](mailto:capiservizio@algheroambiente.com)
- Sito web: <http://www.differenziamoalghero.it>

### 17 GLI STANDARD DI QUALITÀ

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del Contratto di Servizio Rep. N. 80/2017 e del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato dal COMUNE.

Nel contesto degli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale il soggetto gestore considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- 1) continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- 2) tutela dell'ambiente;
- 3) completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- 4) formazione del personale;
- 5) rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'Utente.

Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- standard generali;
- standard specifici.

### 18 STANDARD GENERALI

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'Utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi del soggetto gestore.

#### 18.1 Verifica efficienza servizio, procedure di reclamo e tutela dell'utente

L'esperienza acquisita nell'ambito della gestione dei servizi di igiene urbana ha permesso al Gestore Tecnico di sviluppare ed attuare una serie di meccanismi di controllo per una valutazione interna del proprio operato.

Tali meccanismi di controllo permettono:

1. Verifica periodica dello stato di funzionamento dei mezzi e delle attrezzature, nonché programmazione delle attività di manutenzione e sostituzione mezzi,
2. Verifica periodica dei livelli di qualità, efficienza dei servizi prestati.
3. Riunioni periodiche e tavoli tecnici con il Comune di ALGHERO, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto e il RUP, finalizzati alla rilevazione delle criticità e alla loro risoluzione.
4. Le criticità o le problematiche, riscontrate dall'utente, potranno essere comunicate direttamente al numero verde, messo a disposizione, oppure tramite il modulo di segnalazione disservizi.

Il modulo per la segnalazione dei disservizi è scaricabile dal sito <http://www.differenziamoalghero.it>

## **18.2 Tempi di risposta alle richieste dell'Utente**

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici dei gestori, pubblicati sui rispettivi siti.

A seguito di un reclamo ricevuto, il Gestore si impegna a comunicare all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali provvederà alla risoluzione delle eventuali problematiche segnalate. Il Gestore si impegna a rispondere ad ogni richiesta d'informazione, chiarimenti o reclami pervenuti per iscritto o via e-mail entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati relativi vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

L'impresa eseguirà il servizio conformemente a quanto previsto dal Capitolato speciale di Appalto, dalla relazione Tecnico-organizzativa e dalla normativa vigente.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzati di conclusione.

## **18.3 Tutela dell'Utente**

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Il trattamento dei dati sarà effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 17 del GDPR (Regolamento UE 2016/679).

## **18.4 Organi di Tutela**

Gli utenti che registrano inadempienze o inefficienze rispetto agli obblighi del Gestore, erogatrice del servizio, con la presente Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori.

## **19 STANDARD SPECIFICI**

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'Utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dal soggetto gestore. L'organizzazione dei servizi è definita dal contratto di servizio, disponibile e consultabile presso l'Amministrazione Comunale ed il soggetto gestore.

Nell'ambito delle prestazioni principali rientrano i servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e i Servizi di pulizia e di spazzamento delle strade. Tali servizi sono strutturati secondo le modalità definite dal capitolato, dall'offerta tecnica e successive intese con gli uffici comunali.

Il gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato.

Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore. Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18:00 dei giorni lavorativi, sono trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo (art 54.1 TQRIF).

### **19.1 Raccolta differenziata dei rifiuti urbani**

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

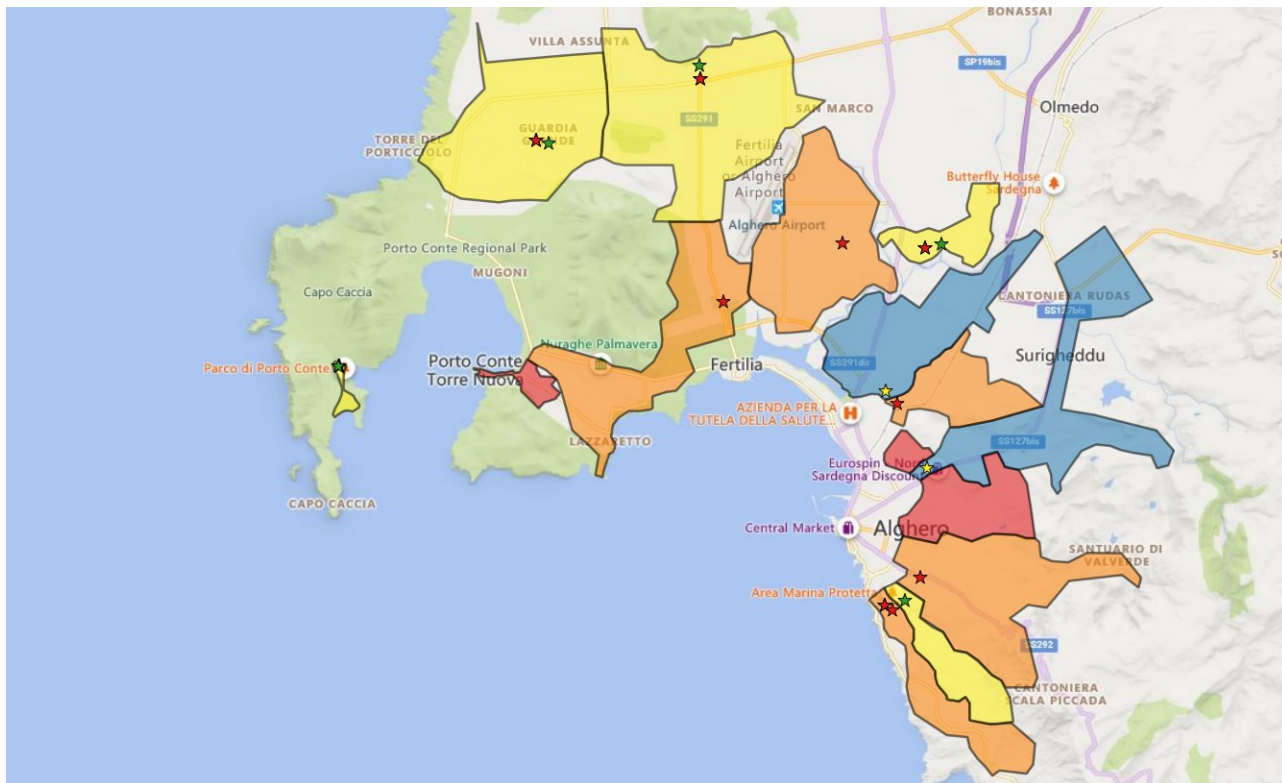
La raccolta dei rifiuti è effettuata con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici.

Sul territorio del comune di Alghero la raccolta dei rifiuti urbani avviene con modalità mista: con sistema porta a porta e con raccolta stradale presso le isole ecologiche fisse e/o itineranti.

L'obiettivo è fornire un sistema efficiente ed efficace, garantendo standard sempre crescenti a livello di qualità del servizio e di percentuale di raccolta differenziata.

La raccolta “porta a porta” è attualmente rivolta a tutte le Utenze Non Domestiche (UND) del comune di Alghero e alle Utenze Domestiche (UD) residenti o domiciliate nel centro urbano di Alghero e Fertilia, nella borgata di Maristella, nell’agro di Carrabuffas e Su Contu, secondo le modalità, differenti secondo i periodi e le zone di raccolta, e i calendari disponibili sul sito <http://www.differenziamoalghero.it>

Nelle zone dell’agro, escluse le zone di Maristella, Carrabuffas e Su Contu (indicate in rosso nella seguente cartina) dove il conferimento dei rifiuti avviene tramite il sistema PAP, la raccolta stradale avviene tramite isole ecologiche fisse (Tramariglio, Sant’Anna, Tanca Farrà, Santa Maria la Palma e Guardia Grande. Indicate con colore giallo), tramite isole dedicate allestite presso i rispettivi CDR (Monte Agnese e Ungias. Indicate con colore azzurro) e tramite isole ecologiche itineranti (Calabona, Valverde - Salondra, Punta Moro, Arenosu, Sa Segada. Indicate con colore arancione).



I rifiuti dovranno essere correttamente differenziati e posti all’interno degli appositi cassonetti stradali, nel rispetto della fascia oraria (isole fisse) o del calendario (isole itineranti) consultabile presso il sito ufficiale del Soggetto Gestore <http://www.differenziamoalghero.it/>;

## 19.2 Raccolta e conferimento altri materiali

### a) MODALITA’ DI CONFERIMENTO DI RIFIUTI INGOMBRANTI E RAEE

- A tale tipologia appartengono i rifiuti voluminosi prodotti in ambito domestico (quali reti metalliche, arredi dismessi, materassi, ecc...) comprendenti anche i RAEE di origine domestica e di origine commerciale, industriale, istituzionale o altri analoghi per natura e quantità a quelli originati da nuclei domestici, anche appartenenti alla categoria dei pericolosi (frigoriferi, surgelatori, congelatori, televisori, computer, condizionatori,...).
- I rifiuti ingombranti non possono essere abbandonati sui marciapiedi o sulle strade o nei pressi delle isole ecologiche.
- Il ritiro avviene previa prenotazione al numero verde attivato dal soggetto gestore o mediante diretto conferimento dalle utenze domestiche presso l’ecocentro.

### b) MODALITÀ DI CONFERIMENTO DI SCARTO “VERDE” E RESIDUI DI POTATURA

- I residui di potatura dovranno, di norma, essere conferiti presso l’ecocentro. È possibile il conferimento della frazione vegetale all’interno del normale circuito di ritiro dell’organico solo in piccole quantità (fiori recisi, piccole piante da vaso).

- Il ritiro avviene mediante diretto conferimento dalle utenze domestiche presso l'ecocentro o previa prenotazione al numero verde attivato dal soggetto gestore. In quest'ultimo caso, sarà compito dell'utenza stoccare il materiale in area di propria pertinenza e garantire l'ingresso al Soggetto gestore per le operazioni di ritiro; previo accordo col Soggetto gestore, potrà essere ammessa l'esposizione del materiale su suolo pubblico in adiacenza all'abitazione per i tempi minimali necessari alle operazioni di ritiro, purché ridotto volumetricamente ed adeguatamente confezionato al fine di garantire ottimali condizioni igienico-sanitarie nelle operazioni di ritiro.
- È fatto divieto di conferire il rifiuto "verde" nel circuito di raccolta stradale (cassonetti) a servizio delle utenze dell'agro.
- Sono esclusi dai rifiuti urbani gli sfalci, potature e rifiuti "verdi" prodotti da imprese di manutenzione del verde nelle aree di pertinenza di locali o luoghi anche se destinati a civile abitazione nonché quelli prodotti da attività agricole.
  - c) MODALITA' DI CONFERIMENTO DI RIFIUTI DI PILE E BATTERIE
  - Tali rifiuti devono essere conferiti sfusi negli appositi contenitori posti presso i rivenditori dei beni da cui derivano i rifiuti raccolti o di beni attinenti (negozi, supermercati, ecc.).
  - È vietato introdurre o riporre a fianco dei contenitori, accumulatori al piombo.
  - d) MODALITA' DI CONFERIMENTO DI FARMACI E PRESIDIO MEDICO CHIRURGICI
  - Tali rifiuti devono essere conferiti negli appositi contenitori riportanti la scritta "Raccolta medicinali scaduti", privi dell'imballaggio esterno non contaminato, ove ciò non pregiudichi la sicurezza delle successive attività di raccolta, trasporto e smaltimento, e posti presso le farmacie ed altre strutture all'uopo identificate (poliambulatori pubblici e privati, ecc...)
  - e) MODALITA' DI CONFERIMENTO DEGLI INDUMENTI USATI
  - Per la raccolta degli indumenti usati, sono disponibili appositi contenitori dedicati distribuiti sul territorio comunale come da planimetria consultabile presso il sito <http://www.differenziamoalghero.it> dove le utenze possono conferire gli indumenti usati, puliti e in buono stato.
  - f) MODALITA' DI CONFERIMENTO DEGLI OLI VEGETALI DOMESTICI
  - Gli oli vegetali domestici devono essere conferiti negli appositi contenitori collocati presso i centri di raccolta o negli appositi contenitori dedicati distribuiti sul territorio comunale come da planimetria consultabile presso il sito <http://www.differenziamoalghero.it>
  - g) MODALITA' DI CONFERIMENTO DI ALTRE TIPOLOGIE DI RIFIUTO URBANO
  - Per quanto attiene alle altre categorie di rifiuti è prevista la possibilità di conferimento presso gli ecocentri del Comune di Alghero secondo le quantità indicate nel Regolamento comunale di gestione dei rifiuti urbani consultabile presso il sito <http://www.differenziamoalghero.it>

### 19.3 Servizio di ritiro al piano

La richiesta di registrazione da parte degli utenti aventi diritto può essere effettuata via *email* o telefonicamente ai contatti del servizio ambiente del Comune di Alghero mediante i moduli scaricabili al link:

<https://www.comune.alghero.ss.it/it/amministrazione/organizzazione/Igiene-Urbana/>, deve contenere obbligatoriamente i dati identificativi dell'utente:

- il nome ed il cognome, il codice fiscale, l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- dichiarazione personale attestante la condizione di disabilità motoria tale da impedire il trasporto dei mastelli o il conferimento dei rifiuti presso l'isola ecologica
- dichiarazione personale contenente l'attestazione di vivere da solo/a o di avere nello stesso nucleo familiare componenti con disabilità e di non poter affidare il conferimento a nessuno

### 19.4 Servizio di ritiro panni e pannolini

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via *email* o telefonicamente ai contatti del servizio ambiente del Comune di Alghero scaricabili al link:

<https://www.comune.alghero.ss.it/it/amministrazione/organizzazione/Igiene-Urbana/>, e deve contenere obbligatoriamente i dati identificativi dell'utente:



- il nome ed il cognome, il codice fiscale, l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio.

#### **19.5 Ritiro su chiamata**

Il gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti e dello scarto "verde" - residui di potatura a domicilio previa prenotazione al numero verde del gestore come indicato al punto precedente 19.2.

#### **19.6 Controllo e ripristino dei contenitori**

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito nei termini indicati nell'allegato A).

#### **19.7 Scostamento tra servizio reso e programmato**

Il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del calendario di raccolta pubblicato sul sito ufficiale <http://www.differenziamoalghero.it/>

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore saranno recuperati nei termini previsti contrattualmente. Nei casi di maggiore gravità il gestore coinvolgerà l'Ente competente per concordare la riprogrammazione del servizio.

Nel caso di mancato rispetto degli standard generali di qualità per eventi non dipendenti dal gestore lo stesso è tenuto a documentarlo ai sensi dell'art.55 del TQRIF

#### **19.8 Situazioni di pericolo stradale**

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del gestore. L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

#### **19.9 Pronto intervento**

Il servizio di pronto intervento 24 ore su 24, ai sensi degli artt.48 e 49 del TQRIF è attivato dall'Ente Territorialmente Competente. Il servizio di pronto intervento è garantito solo in caso di obiettivo pericolo derivante dal servizio di igiene urbana (es. ostacolo alla normale viabilità).

#### **19.10 Centri Comunali di Raccolta (CdR)**

I CdR sono le aree presidiate ed allestite per il conferimento gratuito di varie tipologie di rifiuti urbani, alcune delle quali non raccolte a domicilio.

Il gestore si impegna a che:

- il centro sia presidiato e accessibile alle utenze domestiche e non domestiche del comune di Alghero, per il conferimento dei rifiuti urbani nel rispetto dei quantità giornaliere previste dal regolamento comunale, secondo gli orari pubblicati sia sul sito ufficiale <http://www.differenziamoalghero.it/> che sui calendari di raccolta
- siano messi a disposizione unità di carico atte a recepire le tipologie previste dal regolamento comunale
- a gestire l'accesso tramite sistema contabilizzato per il controllo dei conferimenti da parte delle utenze e delle quantità di rifiuti conferiti.

Le richieste che si porranno ai cittadini saranno di:

- rispettare gli orari di apertura e chiusura
- non abbandonare i rifiuti al di fuori dei CdR
- dimostrare, con esibizione di documento di identità e codice fiscale del titolare del ruolo TARI, il diritto all'accesso al CdR

L'elenco aggiornato delle frazioni conferibili e i rispettivi quantitativi, nonché gli orari di apertura al pubblico dei centri di raccolta del comune di Alghero nei periodi di alta e bassa stagione sono consultabili presso il sito ufficiale <http://www.differenziamoalghero.it/>

#### **19.11 Servizio di spazzamento e lavaggio stradale**

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici.

Il soggetto gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti e a contenere il più possibile il sollevamento di polveri e l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti.

Nel territorio del comune di Alghero il servizio di spazzamento stradale è strutturato secondo un programma che suddivide le strade interessate in zone di intervento con relativo calendario di pulizia delle stesse.

A seconda delle caratteristiche delle strade il servizio viene eseguito secondo le seguenti modalità:

- Spazzamento misto (manuale e meccanizzato) nelle vie alberate indicate nell'elenco consultabile sul sito ufficiale <http://www.differenziamoalghero.it/> dal 01/10 al 30/04 con cartellonistica fissa.
- Spazzamento manuale delle zone secondo calendario consultabile sul sito <http://www.differenziamoalghero.it/>
- Spazzamento meccanizzato secondo calendario consultabile sul sito <http://www.differenziamoalghero.it/>
- Lavaggio stradale delle vie secondo calendario consultabile sul sito ufficiale <http://www.differenziamoalghero.it/>

## **20 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEI SERVIZI**

La Ciclat garantisce la continuità e la regolarità del servizio di igiene urbana, attraverso strumenti organizzativi che consentono il controllo sistematico delle attività di servizio programmate, quali:

- la presenza costante durante i turni di lavoro di assistenti addetti alla verifica dei servizi e alla risoluzione delle situazioni problematiche o impreviste;
- il collegamento tra gli operatori ed il centro servizi a mezzo di sistema voce e SMS connessi al sistema di comunicazione telefonica;
- il monitoraggio delle operazioni svolte da ciascuna unità operativa;
- la disponibilità di un'officina di pronto intervento per la riparazione degli automezzi.

In caso di sciopero, oltre agli obblighi di capitolato/progetto, l'Azienda si impegna a concordare con i lavoratori - e con le strutture sindacali ove presenti - l'organizzazione funzionale e operativa destinata a garantire i servizi minimi indispensabili.

Compatibilmente con i necessari criteri di economicità e con le tecnologie offerte sul mercato dell'igiene urbana, l'Azienda è impegnata a limitare il disagio potenzialmente derivante all'utenza per i rumori prodotti durante lo svuotamento dei contenitori e nelle operazioni di pulizia meccanizzata delle vie, adottando tutti gli accorgimenti che a ciò si rendono necessari.

Per i servizi di igiene urbana vengono impiegati automezzi e motomezzi:

- idonei e autorizzati al trasporto dei rifiuti;
- dotati di caratteristiche tecniche tese a limitare i rumori e gli odori e ad evitare le perdite di liquidi;
- di dimensioni conformi alla viabilità della zona operativa;
- tenuti in perfetta efficienza.

La frequenza di svuotamento dei contenitori viene rispettata indipendentemente dal livello di riempimento.

Non rientra tra i disservizi l'eventuale mancato svuotamento dei contenitori se imputabile a cause di forza maggiore, quali veicoli in sosta non autorizzata o interruzioni stradali o mancata esposizione negli orari prefissati.

Nell'arco delle 24 ore successive viene in ogni caso garantito lo svuotamento del contenitore o comunque, se trattasi di materiale conforme, nel giorno corretto di raccolta.

Nei casi in cui sia necessaria la presenza dell'utente, il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati. La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a 2 ore. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o del sopralluogo oggetto dell'appuntamento concordato avvenga con ritardo superiore alle 2 ore previste, il gestore è obbligato a compilare e far sottoscrivere all'utente (ove presente) un modulo, da lasciare in copia allo stesso utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data, fascia di puntualità concordata luogo dell'appuntamento, data ed ora di inizio della prestazione/sopralluogo, condizioni e modalità per la richiesta dell'indennizzo da riconoscere all'utente.

In caso di assenza dell'utente il gestore non compila il modulo.

Sia l'utente che il gestore possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

## **21 RAPPORTI CON IL CITTADINO-UTENTE**

### **21.1 Dipendenti**

Il personale addetto al servizio è in possesso di adeguati requisiti di professionalità, formazione ambientale ed adeguata conoscenza dei termini usati nella gestione dei rifiuti.

Tutto il personale del soggetto gestore è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio. Il soggetto gestore cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale è tenuto a rivolgersi ai Cittadini-Utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

### **21.2 Informazioni e comunicazioni all'Utente**

Il soggetto gestore assicura una continua e completa informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa a tal fine promossa. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli Utenti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato agli Utenti;
- comunicati stampa e servizi televisivi;
- incontri con i Cittadini-Utenti o loro rappresentanti territoriali;
- organizzazione di punti informativi in occasione di eventi di ampia frequentazione;
- attivazione di iniziative volte a promuovere e diffondere l'educazione ambientale nelle scuole.

Il soggetto gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità dei messaggi all'Utenza, adottando un linguaggio facile e accessibile. Il soggetto gestore effettua inoltre periodici sondaggi, con cadenza almeno biennale, per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utenza.

Il gestore del servizio, per i servizi dallo stesso affidati, mette a disposizione dell'Utente, prioritariamente in formato elettronico, apposito materiale informativo contenente le seguenti indicazioni minime:

- le modalità specifiche di erogazione del servizio di raccolta rifiuti compreso giorni e orari;
- tipologie di rifiuti conferibili
- gli orari di apertura al pubblico dei Centri di Raccolta e modalità conferimento;
- informazioni relative allo spazzamento manuale e meccanizzato
- l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici (se previsti)

Il materiale informativo è pubblicato sul sito del gestore ed è liberamente scaricabile sul sito del gestore <http://www.differenziamoalghero.it>

#### **21.2.1 Materiale – bollettino informativo**

Ogni qualvolta vengono modificate le modalità di raccolta dei rifiuti o di espletamento delle raccolte differenziate, sia in modo continuativo che per necessità puntuali e limitate nel tempo, viene data comunicazione ai cittadini tramite App istituzionale e pubblicazioni sul sito <http://www.differenziamoalghero.it/>

#### **21.2.2 Mass-media**

Il Gestore, attraverso gli organi di comunicazione, divulga le modalità di interruzione o sospensione dei servizi, le modificazioni delle prestazioni in caso di sciopero del personale, e ogni altra eventuale informazione la cui diffusione viene ritenuta opportuna e necessaria.

## **22 LA SICUREZZA**

Il Gestore considera prioritaria la sicurezza dei cittadini e dei propri lavoratori.

In particolare:

- i veicoli utilizzati rispondono alle normative di sicurezza e sono sottoposti frequentemente a lavaggio e periodicamente a revisione; particolare attenzione è posta al controllo dei gas di scarico;
- in accordo con le normative vigenti, ogni lavoratore riceve adeguata informazione e periodica formazione sui rischi in cui può incorrere durante il lavoro;

- ogni lavoratore per funzione, mansione, turnazione viene dotato dei necessari DPI per il sicuro svolgimento della propria attività così come valutazione specifica presente nel DVR aziendale.

Inoltre, 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 ed aspettative degli utenti.

Il gestore 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.

Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, 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.

### 23 LIVELLO GENERALE DI QUALITÀ CONTRATTUALE SCHEMA I ARERA

Tempo massimo risposta motivata a reclami e richieste scritte	30 gg
Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	60 gg
Tempo media attesa servizio telefonico (numero verde dei gestori)	240 secondi
Tempo massimo di attesa allo sportello	n.a.
Tempo consegna attrezzature per la raccolta (se non necessario sopralluogo)	5 gg
Tempo massimo ritiro rifiuti ingombranti	30 gg
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	5 gg
Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio	30 gg
Tempo massimo interventi da segnalazioni	48 h
Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata	15 gg
Tempo massimo recupero interruzioni servizio di raccolta	24 h
Tempo massimo recupero interruzioni servizio spazzamento (zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica)	24 h
Tempo massimo recupero interruzioni servizio spazzamento (altri contesti)	2 gg lavorativi
Tempo massimo intervento dalla chiamata	2 gg lavorativi
Tempo di risposta alle richieste che non richiedono verifica o sopralluogo	10 gg lavorativi

**Allegato 1 - Schema regolatorio deliberato**

**Allegato 2 - Contact Center**

**Allegato 3 - Modulo segnalazioni, richieste di informazioni, reclami**