



COMUNE DI ARZACHENA - Provincia di SASSARI

Piazza On. G. Filigheddu – Arzachena (SS)

P.E.C.: protocollo@pec.comarzachena.it

Tel. 0789 849300

# UNICA CARTA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI

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

Approvata con Deliberazione Di Consiglio Comunale

n° \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

## Indice

Carta della Qualità del Servizio Ufficio Tributi .....	2
Carta della Qualità del Servizio Sceas .....	14



COMUNE DI ARZACHENA – Provincia di SASSARI

P.zza On. G. Filigheddu – Arzachena (SS)

P.E.C.: protocollo@pec.comarzachena.it

Tel. 0789 849300

# **CARTA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

di

## **GESTIONE DELLE TARIFFE**

## **E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI DEL**

## **TRIBUTO SUI RIFIUTI (TARI)**

*Approvata con Determinazione Settore 3 – Finanziario Tributi n° 3371 del 25/11/2022*

## Sommario

TITOLO I – Disposizioni Generali.....	4
Art. 1 – Informazioni generali.....	4
Art. 2 – Definizioni .....	4
Art. 3 – Principi fondamentali.....	6
Art. 4 – Soggetto Gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti .....	7
TITOLO II – ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO .....	7
Art. 5 – Attivazione del servizio .....	7
Art. 6 – Variazione e cessazione del servizio .....	8
Art. 7 – Tempi di risposta a richieste di attivazione, variazione e cessazione.....	8
TITOLO III – RECLAMI, RICHIESTE INFORMAZIONI E RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI .....	9
Art. 8 – Classificazione delle richieste dell’utente.....	9
Art. 9 – Procedura di presentazione di reclami, richieste scritte e rettifiche di importi addebitati .....	9
Art. 10 – Tempi di risposta motivata a reclami, informazioni e rettifiche .....	10
TITOLO IV – PUNTI DI CONTATTO CON L’UTENTE .....	10
Art. 11 – Sportello online e sportello fisico .....	10
Art. 12 – Servizio telefonico.....	10
TITOLO V – MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, MOROSITA’, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA IMPORTI NON DOVUTI .....	10
Art. 13 – Termine di pagamento e periodicità della riscossione.....	10
Art. 14 – Modalità e strumenti di pagamento della TARI.....	11
Art. 15 – Morosità.....	11
Art. 16 – Modalità per la rateizzazione .....	11
Art. 17 – Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti.....	12
TITOLO VI – STANDARD GENERALI E OBBLIGHI DI SERVIZIO .....	12
Art. 18 – Schema di livello qualitativo .....	12
TITOLO VII – DISPOSIZIONI FINALI .....	13
Art. 19 – Violazioni ai principi e agli standard definiti dalla Carta di qualità.....	13

## TITOLO I – Disposizioni Generali

### Art. 1 – Informazioni generali

La presente Carta della qualità dei servizi è finalizzata per informare gli utenti sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi nell'ambito della Gestione del Tributo sui Rifiuti (TARI).

La Carte della qualità dei servizi è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Lo scopo di questo documento è garantire agli utenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.

Con questo documento il Comune fissa criteri di prestazione del servizio e standard di qualità, nonché strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli utenti.

Il Comune, attraverso la Carta dei Servizi, riconosce a tutti gli utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sul proprio operato, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli utenti e le relative risposte del Comune.

Con la Carta di qualità, il Gestore delle tariffe e dei rapporti con gli utenti si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli *standard*, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente), alla Legge 213/2012 (Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali), nonché a tutte le direttive definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nel settore di gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani, con particolare riferimento alla Testo Integrato Trasparenza Rifiuti (TITR), quale allegato alla Deliberazione 444/2019, nonché al Testo unico sulla Qualità del servizio Rifiuti (TQRIF), quale allegato alla Deliberazione 15/2022.

### Art. 2 – Definizioni

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

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento; *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii)* gestione della banca dati degli utenti e delle

utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento trasmesso all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente territorialmente competente** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- **gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a calcolo tariffario;

### Art. 3 – Principi fondamentali

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

#### 3.1 Continuità

L'erogazione del servizio è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione temporanea per impedimento oggettivo, il Comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo due giorni, quando possibile), attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale; la durata massima delle interruzioni non può superare i tre giorni lavorativi.

#### 3.2 Partecipazione

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

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

L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti.

#### 3.3 Cortesia

Il personale in servizio presso il Comune agisce con rispetto e cortesia nei confronti dell'utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria.

#### 3.4 Efficacia ed efficienza

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

#### 3.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

### 3.6 Riservatezza

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

### 3.7 Accessibilità

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

- attivazioni nuova utenza TARI;
- variazioni di dati su utenze esistenti;
- cessazioni di utenza;
- richiesta informazioni sul tributo;
- presentazioni reclami;
- rettifica degli importi addebitati;
- riesame delle posizioni;
- richiesta dilazione di pagamento.

Tali procedimenti sono attivabili nelle seguenti modalità:

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

## Art. 4 – Soggetto Gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti

Il Comune è soggetto attivo per la potestà impositiva relativamente al Tributo sui Rifiuti (TARI).

Esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio TARI per lo svolgimento delle attività di riscossione.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

## TITOLO II – ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

### Art. 5 – Attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente all'Ufficio Tributi del Comune entro il 30 giugno, salvo diversa disposizione regolamentare, dell'anno successivo alla data di inizio del possesso, dell'occupazione o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo, a mezzo posta, via *e-mail* o mediante sportello fisico e *online*, compilando l'apposito modulo



scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile anche dalla modulistica cartacea messa a disposizione presso la sede comunale.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- b) il codice utente e il codice utenza;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, l'attivazione del servizio

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

#### Art. 6 – Variazione e cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate all'Ufficio Tributi del Comune entro il 30 giugno, salvo diversa disposizione regolamentare, dell'anno successivo alla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite *e-mail* o mediante sportello fisico e *online*, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile anche dalla modulistica cartacea messa a disposizione presso la sede comunale.

Con specifico riferimento alle richieste effettuate dalle utenze non domestiche per la fuoriuscita dal servizio pubblico per il recupero di rifiuti urbani prodotti ad altri operatori di mercato, di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, devono essere presentate ai sensi del D.L. 41/2021 entro il 31 gennaio di ciascun anno, salvo diversa disposizione regolamentare,. Gli effetti di simili richieste di variazione decorrono, invece, dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

L'Ufficio Tributi è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, la variazione o cessazione del servizio.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente, salvo diversa disposizione regolamentare, producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui al presente articolo, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

#### Art. 7 – Tempi di risposta a richieste di attivazione, variazione e cessazione

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta.

Qualora l'utente indichi nella propria richiesta di attivazione, variazione o cessazione, un recapito di posta elettronica, l'Ufficio Tributi utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

## TITOLO III – RECLAMI, RICHIESTE INFORMAZIONI E RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI

### Art. 8 – Classificazione delle richieste dell'utente

L'Utente può presentare all'Ufficio Tributi:

- a) richieste scritte di informazioni;
- b) reclami;
- c) rettifiche di importi addebitati.

L'ufficio Tributi procede con la classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

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

### Art. 9 – Procedura di presentazione di reclami, richieste scritte e rettifiche di importi addebitati

Il reclamo scritto, la richiesta scritta di informazioni di rettifica degli importi addebitati è presentabile tramite la apposita modulistica scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile *online*.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui al precedente comma, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati, quali:

- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo;
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- l'indirizzo, gli identificativi catastali e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, l'Ufficio Tributi utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

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

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

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

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Ufficio Tributi della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

### TITOLO IV – PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

#### Art. 11 – Sportello online e sportello fisico

All'Utente viene messo a disposizione uno sportello *online*, accessibile dalla *home page* del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o *web chat*.

Lo sportello *on line* consente all'utente di inoltrare reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

#### Art. 12 – Servizio telefonico

L'Ufficio Tributi mette a disposizione dell'utente un numero telefonico a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza o richieste informazioni.

### TITOLO V – MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA IMPORTI NON DOVUTI

#### Art. 13 – Termine di pagamento e periodicità della riscossione

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato una volta l'anno dall'Ufficio sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente; viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione), o tramite mail per gli utenti che ne abbiano fatto espressa richiesta.

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato dal Consiglio Comunale. Ad ogni modo, devono decorrere almeno venti (20) giorni solari dalla data di emissione del documento di riscossione al termine di scadenza della rata unica o della prima rata. Il termine di scadenza e la data di emissione sono riportati chiaramente nel documento di riscossione.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, si deve garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, salvo diversa disposizione regolamentare, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

#### Art. 14 – Modalità e strumenti di pagamento della TARI

L'Ufficio Tributi garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio. Qualora si preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

#### Art. 15 – Morosità

Nel caso in cui il Comune avesse previsto il versamento del tributo in autoliquidazione, il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica di un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione del 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica, secondo la normativa vigente in materia di sanzioni tributaria e di accertamento.

Qualora invece il Comune avesse previsto la riscossione della TARI ordinaria mediante ruolo avvalendosi del concessionario pubblico della riscossione, il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica di una cartella di pagamento ad opera del suddetto concessionario, con addebito delle spese di notifica e, successivamente, degli interessi moratori, secondo la normativa vigente in materia di sanzioni tributarie e di riscossione dei tributi locali.

L'utente destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità accertate entro i termini prescritti o la regolarità della posizione, tramite l'apposito modulo di richiesta di riesame del provvedimento messo a disposizione *online* o con modulistica cartacea presso la sede comunale.

#### Art. 16 – Modalità per la rateizzazione

L'Ufficio Tributi è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate predisposte nel documento di riscossione:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

Al documento di riscossione saranno allegati, quando consentito, i bollettini relativi alle singole rate.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, oppure degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

#### Art. 17 – Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore riportato al successivo comma.

Resta salva la facoltà dell'Ufficio Tributi di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centottanta (180) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

## TITOLO VI – STANDARD GENERALI E OBBLIGHI DI SERVIZIO

#### Art. 18 – Schema di livello qualitativo

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

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

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

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

	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 a all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI

## TITOLO VII – DISPOSIZIONI FINALI

### Art. 19 – Violazioni ai principi e agli standard definiti dalla Carta di qualità

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

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

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

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



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A.r.l.



ISO 9001:2015  
AZIENDA CERTIFICATA  
CERTIFICATO N.696/06



# *CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO*

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A.r.l.



# SOMMARIO

- *INTRODUZIONE*
- *PRINCIPI FONDAMENTALI*
- *SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI*
- *INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO*
- *GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA*
- *SCHEMA REGOLATORIO*

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007





Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A.r.l.



## INTRODUZIONE

### 1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il presente documento viene redatto in conformità a quanto disposto dalla **delibera 15/2022//rif di ARERA** ed è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- D.P.C.M. del 27/01/2004, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n° 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- L.R. n.26 del 12/12/2003 e s.m.i.
- D.G.R. N° 8/6144 del 12/12/2007

La **Carta della Qualità** è un documento nel quale vengono elencati gli impegni che S.C.E.A.S. assume nei confronti dei cittadini ed espone le attività che la stessa fornisce ai sensi del vigente Contratto di Servizio con il Comune di Arzachena (SS) per la gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana.

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A.r.l.



È uno strumento a tutela dei cittadini che rende trasparenti le informazioni sui servizi forniti da S.C.E.A.S., in particolare individua e definisce:

- i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Per garantire un servizio efficiente e sostenibile è indispensabile che all'impegno di S.C.E.A.S. corrisponda la collaborazione dei cittadini e l'osservanza delle norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani, al fine di raccogliere, differenziare correttamente i rifiuti e mantenere pulito il territorio.

S.C.E.A.S. si impegna a pubblicare, a fronte di importanti revisioni del servizio, aggiornamenti periodici per garantire un'informazione sempre trasparente e vicina ai cittadini.

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A.r.l.



## 2. PRESENTAZIONE DEL GESTORE

Nel 1982 un gruppo di circa 12 operai costituiscono la cooperativa Pulisarda occupandosi di pulizie industriali e pulizie civili: sei operai sono addetti alle bonifiche di vasche serbatoi, pulizia dei piazzali antistanti gli impianti, strade del polo industriale di Macchiareddu-Grogastu, con l'ausilio di autospurgo canaljet ad alta pressione, per serbatoi vasche, pozzetti fognari; altri sei sono incaricati della pulizia di uffici, sale controllo con l'utilizzo di aspirapolveri monospazzola e lavamoquettes.

A fine '99 è stata fondata la S.C.E.A.S. con sede legale a Capoterra. Oltre al personale della Pulisarda preesistente sono confluiti circa 30 operai da altre 2 cooperative, partendo così con 60 operai.

Con il passare degli anni la cooperativa inizia a diversificare le attività. Proprio grazie a questa scelta nonché alla stessa capacità di incrementare i diversi rami dell'attività la S.C.E.A.S. è sempre riuscita a proiettarsi verso la crescita e lo sviluppo sia del personale che del fatturato. Ad oggi infatti la S.C.E.A.S. ha alle proprie dipendenze circa 200 persone a tempo indeterminato.

### Certificazioni

UNI EN ISO 9001 (Qualità)

UNI EN ISO 14001 (Ambiente)

UNI EN ISO 45001 (Sicurezza)

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A.r.l.



### 3. VALIDITA' DELLA CARTA

La presente carta, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da ARERA, ha validità a decorrere da 01.01.2023 fino alla decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A r.l.



## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'**

S.C.E.A.S. assicura l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche e gli stessi diritti e medesimi risultati a parità di servizio prestato, a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati. Si impegna, inoltre, ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini-utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.

A tale scopo il gestore provvede a:

- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza, garantendo servizi e consulenze a domicilio;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente;
- fornire un ulteriore ritiro a domicilio per quanto concerne il rifiuto pannolini/pannoloni a persone con disabilità dichiarata.

### **CONTINUITA'**

S.C.E.A.S. garantisce la continuità e la regolarità delle attività sulla base delle modalità previste nel CSA e dal Progetto Offerta. Si impegna, inoltre, ad adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di risoluzione di eventuali disservizi e fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata degli stessi, garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

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

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A r.l.



## **PARTECIPAZIONE**

L'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. Il gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

## **TRASPARENZA**

Gli utenti hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio, nonché di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi e nelle modalità di quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e del D. Lgs. 195/2005.

## **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

## **CORTESIA**

S.C.E.A.S. garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A.r.l.



## **CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA' DEI MESSAGGI**

S.C.E.A.S., nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

## **SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE**

S.C.E.A.S. 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, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

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

## **PRIVACY**

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", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. 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 di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, 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 titolari ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiarreddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A.r.l.



ISO 9001:2015  
AZIENDA CERTIFICATA  
CERTIFICATO N.696/06



## ***SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI***

### **PREMESSA**

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista da S.C.E.A.S.

Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolta differenziata in isole ecologiche stradali (cassonetti);
- raccolte domiciliari;
- isole interrate;
- raccolte domiciliari a chiamata;
- centri di raccolta differenziata.

Per quanto riguarda i sistemi di raccolta tramite isole ecologiche stradali e cassonetti con calotta, il numero, la volumetria e la frequenza di svuotamento sono in funzione della distribuzione delle utenze e della produzione locale di rifiuti urbani e assimilati. L'ubicazione dei contenitori è definita in accordo con gli Uffici degli Enti competenti nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità ciclo pedonale.

I centri di raccolta differenziata - come disciplinati dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. - sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone "open space" dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani ed assimilati, nel rispetto dell'apposito regolamento. I centri di raccolta differenziata sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007





Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A.r.l.



I servizi di raccolta “domiciliare” (detti anche “porta a porta”) possono essere svolti per mezzo di sacchi e/o contenitori di piccole/medie dimensioni (forniti dal gestore stesso) esposti dagli utenti a calendario, e dietro prenotazione telefonica (ingombranti, potature ecc.).

<https://www.comunearzachena.it/aree-tematiche/pianificazione-territoriale-edilizia-privata-lavori-pubblici-e-manutenzione/ambiente/749-ambiente>

Infine, le isole interrante sono soluzioni (praticabili) a scomparsa dei contenitori sotto il piano stradale particolarmente adatte nei centri storici, commerciali e/o nelle zone ad alta sensibilità.

S.C.E.A.S. opera sul territorio del Comune di Arzachena servendo un bacino di 13 328 abitanti (dato ISTAT al 31 marzo 2022 - dato provvisorio) e una superficie di circa 228 km<sup>2</sup>.

L’organico/parco mezzi complessivo è così composto:

Sede direzionale – via Treviso snc, 09012 Capoterra (CA), P.IVA 02464730924, [sceas.amministrazione@pec.it](mailto:sceas.amministrazione@pec.it),  
[sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it), tel. 070724044

Sede operativa – via del Rimessaggio, 07021 Arzachena

Sede amministrativa e accoglienza al pubblico – via Marconi n.8, 07021, Arzachena, [sceasarzachena@gmail.com](mailto:sceasarzachena@gmail.com), N. Verde 800194925, tel.07891714656

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A.r.l.



Totale dipendenti: 31 unità con un aumento durante periodo estivo sino a 70 unità

Di cui

Impiegati: 3

Addetti ai servizi e operai: 24

Meccanici: 2

Elettricisti: 2

Mezzi: 39

S.C.E.A.S. si occupa, oltre che dei servizi di pulizia e spazzamento e della raccolta dei rifiuti urbani, anche dell'avvio al trattamento dei rifiuti urbani raccolti in maniera differenziata, presso idonei impianti autorizzati, al fine di minimizzare il recupero e la valorizzazione degli stessi.

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A r.l.



## **RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA**

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il gestore si impegna a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Nel caso di conferimenti non corretti da parte dell'Utente gli operatori non raccolgono il materiale, ma provvedono ad applicare sul contenitore/sacchetto un avviso (adesivo) che segnala la non conformità.

In questo modo l'Utente è sottoposto ad una costante attività formativa di controllo, in quanto deve ritirare il contenitore/sacchetto non raccolto, correggere l'errore di conferimento e riesporre il rifiuto nel successivo turno di raccolta.

Qualora il conferimento continuasse ad essere errato rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente può essere oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Ispettori Ambientali, ecc), in applicazione di apposito Regolamento emanato dal Comune.

La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso i centri di raccolta differenziata.

La raccolta differenziata del vetro è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta stradale con contenitori specifici, raccolta presso utenze particolari (per es. ristoranti, pizzerie, etc), raccolta porta a porta, accettazione presso i centri di raccolta differenziata e/o altro.

La raccolta differenziata della plastica congiunta agli imballaggi metallici è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta stradale con contenitori specifici, raccolta presso utenze particolari (per es. ristoranti, pizzerie, etc), raccolta porta a porta, accettazione presso i centri di raccolta differenziata e/o altro.

La raccolta differenziata degli scarti di cucina e piccolissimi quantitativi di sfalci e fogliame, potature, etc), è svolta mediante una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso i centri di raccolta differenziata, raccolta presso utenze particolari e/o altro.

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A.r.l.



La raccolta del secco residuo è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta stradale con contenitori specifici, raccolta presso utenze particolari (per es. ristoranti, pizzerie, etc), raccolta porta a porta, accettazione presso i centri di raccolta differenziata e/o altro.

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti, per le utenze domestiche (es. mobilio, suppellettili, materassi, ferrosi, sfalci e fogliame, potature, etc,) viene effettuata presso i centri di raccolta differenziata e tramite ritiro a domicilio gratuito previa prenotazione telefonica al Servizio Customer Care Ambientale dotato di apposito numero Verde 800194925, richiesta via mail all'indirizzo di posta elettronica [sceasarzachena@gmail.com](mailto:sceasarzachena@gmail.com).

Durante il colloquio telefonico con l'utente, si apre una pratica con la quale viene:

- verificata la conformità dei materiali che l'utente intende conferire;
- attribuito il conferimento alla specifica utenza;
- definita la data del ritiro;
- fornita informazione sulle modalità di esposizione dei materiali da ritirare.

Tali informazioni sono necessarie anche per verificare la corretta esecuzione del servizio e del corretto comportamento dell'utenza.

È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE -Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche, come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso i centri di raccolta differenziata e con ritiro a domicilio gratuito per le utenze domestiche previa prenotazione telefonica al Servizio Customer Care Ambientale dotato di apposito numero Verde 800194925, richiesta via mail all'indirizzo di posta elettronica [sceasarzachena@gmail.com](mailto:sceasarzachena@gmail.com).

La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso gli esercizi commerciali e presso i centri di raccolta differenziata. Possono essere portati presso i centri di raccolta differenziata anche Batterie, oli minerali, cartucce usate da processi di stampa (toner), macerie da piccole riparazioni domestiche (laterizio, piastrelle, sanitari ecc.), oli e grassi alimentari, abiti usati, metalli, legno e oggetti legnosi (mobilio, cassette, bancali ecc.), lampade e imballaggi metallici T e/o F.

I circuiti di raccolta variano in base alla stagionalità (bassa – intermedia - alta) e all'ambito territoriale (urbano-turistico-agro).

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A r.l.



<b>ORARI APERTURA ECOCENTRI</b>	
VIA DEL RIMESSAGGIO (ARZACHENA)	Dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 17:00. Sabato dalle 07:00 alle 13:00.
VIA LIVORNO (CANNIGIONE)	<ul style="list-style-type: none"><li>- <u>Bassa stagione:</u> Mercoledì e Sabato dalle 8:00 alle 12:00</li><li>- <u>Stagione intermedia</u> (Maggio- Giugno-Settembre-Ottobre) Lunedì, Mercoledì, Venerdì e Sabato dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 17:00</li><li>- <u>Alta Stagione</u> (Luglio - Agosto) Tutti i giorni compresa la Domenica dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 16:00 alle 18:00</li></ul>
<b>ORARIO DI ESPOSIZIONE SERVIZIO “PORTA A PORTA” E CONFERIMENTO PRESSO LE ISOLE STRADALI DI PROSSIMITA’</b>	Dalla sera prima o entro le 6:00 del giorno di ritiro previsto da calendario.

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A.r.l.



Viene inoltre fornito il ritiro gratuito a domicilio per le utenze domestiche di rifiuti quali pannolini/pannoloni previa telefonata al numero verde o invio mail per la comunicazione dei dati necessari per l'attivazione del servizio.

## **SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANIZZATO DEL SUOLO PUBBLICO**

Generalmente il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici ed alle aree commerciali ed è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. Tuttavia situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Resta fermo l'impegno del gestore a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

Nell'ambito di tale attività l'azienda provvede anche alla pulizia delle griglie, caditoie atte a garantire il regolare deflusso delle acque meteoriche, mediante l'aspirazione di tutte le risulite presenti (fogliame e terriccio) lavaggio con acqua ad alta pressione e verifica della pulizia delle tubazioni di scolo e eventuale pulizia e stasamento a mezzo macchina autospurgo canal jet

La regolare esecuzione di tale servizio viene documentato all'amministrazione comunale tramite gli uffici preposti con report settimanale dove vengono indicate oltre alla tipologia e al numero delle caditoie oggetto di lavoro anche le criticità e le problematiche riscontrate durante le fasi lavorative.

## **LAVAGGIO STRADE E SUOLO PUBBLICO**

Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Tale servizio non si limita al solo e mero passaggio della macchina lungo le strade coinvolte ma, viene altresì garantita la pulizia e il lavaggio delle piazze e degli spazi ad uso pubblico con frequenze diverse a seconda della necessità (frequenza settimanale nelle aree mercatali), avendo particolare attenzione anche per gli arredi urbani (panchine, cestini gettacarte, giochi per i bambini ecc, mediante lancia a getto ad alta pressione con acqua additivata con prodotti disinfettanti a norma di legge.

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A.r.l.



## **ALTRI SERVIZI**

I servizi accessori a richiesta, per il carattere di generalità e connessione con il mantenimento dell'igiene pubblica, sono i seguenti:

- raccolta rifiuti abbandonati;

Tali servizi sono attivati da S.C.E.A.S. in base ai fabbisogni comunali ed in genere legati ad una analisi puntuale di dettaglio locale e strettamente connessa alle effettive esigenze di servizio.

Ulteriori servizi sono:

- Ecocentro mobile, allestito durante il periodo di punta;
- Punti di raccolta a servizio dei rifiuti provenienti dalle spiagge, ad uso esclusivo degli operatori S.C.E.A.S. e della ditta che effettua la pulizia dei litorali;
- Controllo ambientale del territorio con la presenza di n.6 ispettori ambientali;
- Servizio di consegna contenitori, pulizia, raccolta e gestione rifiuti provenienti da feste rionali e paesane, manifestazioni sportive e culturali;
- Consegna annuale della fornitura dei sacchi per svolgere la raccolta differenziata;
- Consegna delle compostiere per le utenze dell'agro;
- Fornitura delle attrezzature per la raccolta delle deiezioni canine e loro svuotamento;
- Raccolta e allontanamento dei rifiuti rinvenuti nelle cunette delle strade soggette a maggiore affluenza;
- Raccolta dei rifiuti abbandonati abusivamente nelle isole stradali di prossimità, con pulizia della stessa, per un'area circostante di 20 mt di diametro;
- Raccolta carcasse di animali.

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A.r.l.



## **OBIETTIVI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA**

S.C.E.A.S. annualmente si pone degli obiettivi legati ai principali servizi erogati, in modo da rappresentare le esigenze di cittadini/utenti e assicurare loro i medesimi risultati.

Di seguito gli indicatori quali-quantitativi sui quali viene misurata la performance aziendale, oggetto di verifica nei termini previsti dal Contratto di Servizio.

Nei grafici che seguono, si evidenziano i risultati ottenuti proponendo le percentuali di raccolta differenziata del 2016 e del 2021 a confronto.

A tal proposito ci preme precisare che i limiti imposti dalla Ras Sardegna per la raccolta differenziata sono stati da S.C.E.A.S. raggiunti e in taluni casi superati sin dal primo anno di servizio, portando il Comune di Arzachena ad accedere alle premialità previste.

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007





Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A.r.l.

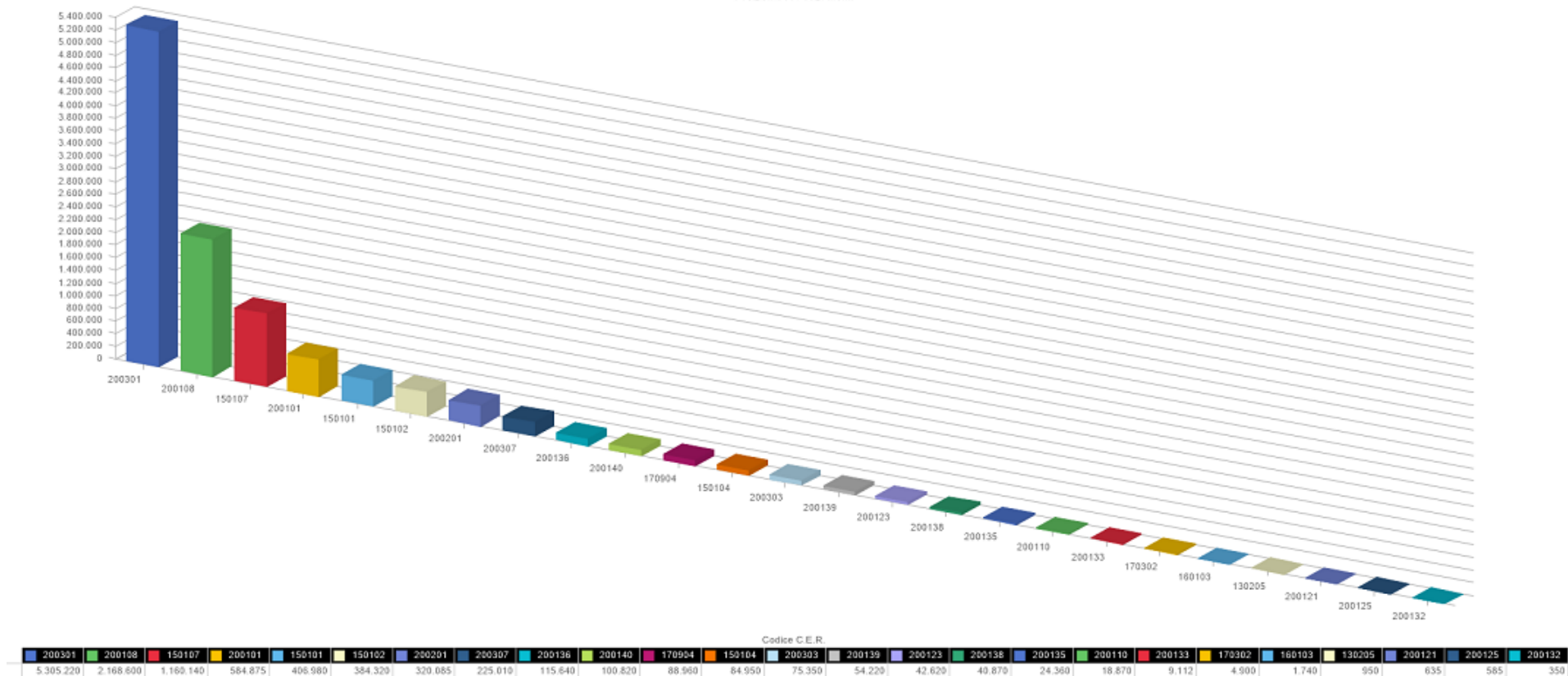


ISO 9001:2015  
AZIENDA CERTIFICATA  
CERTIFICATO N.696/06



:

Distrieta Rifiuti / CER del Peso netto in Kg dal 01-01-2016 al 31-12 - 2016  
Posizione: 004 Arzachena



Percentuale di differenziata per l'anno 2016: % **48,22%** (fonte 18° rapporto sui Rifiuti Urbani, redatto dalla Sezione Regionale del Catasto Rifiuti dell'ARPAS);

Rapporto umido/secco residuo: **40,50%**

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



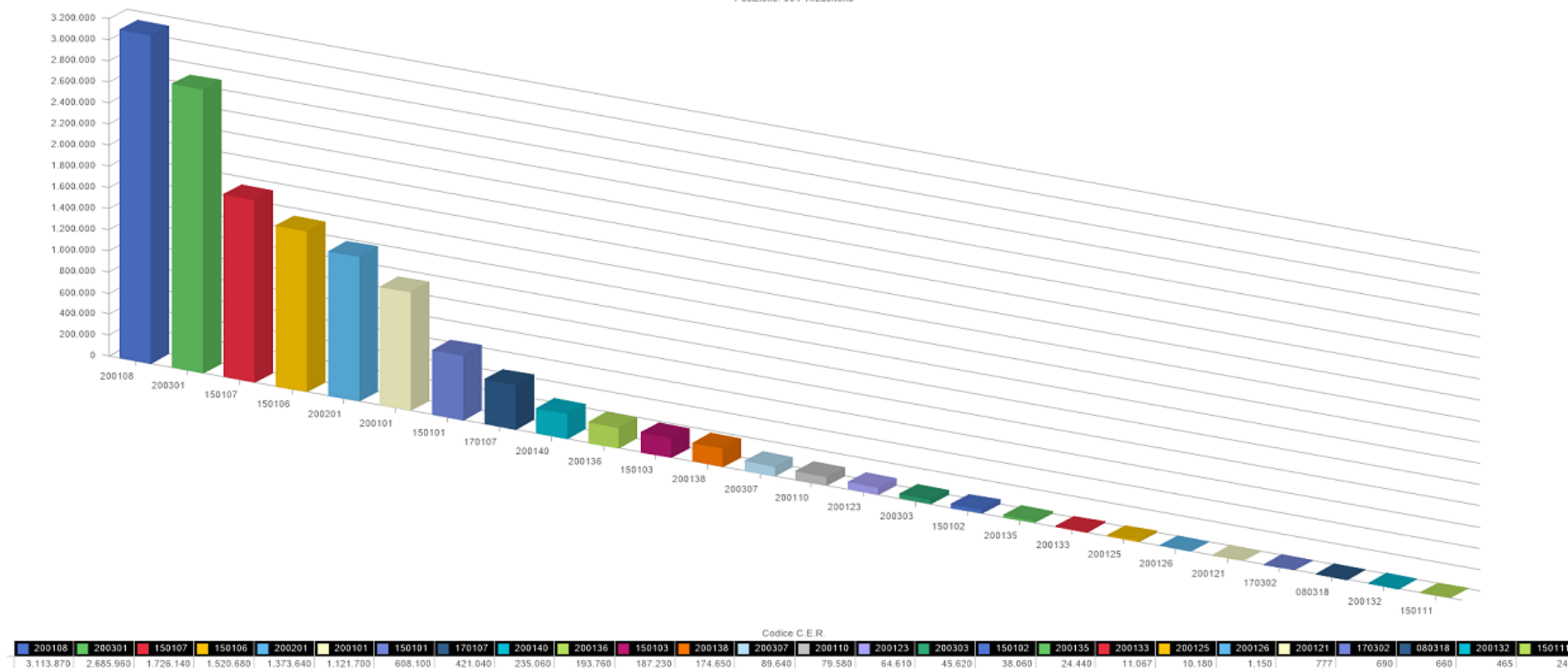
Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A.r.l.



AZIENDA CERTIFICATA  
CERTIFICATO N.696/06



Distinta Rifiuti / CER del Peso netto in Kg dal 01-01-2021 al 31-12 - 2021  
Posizione: 004 Arzachena



Percentuale di differenziata per l'anno 2021: % **80,91%** (comunicata dal DEC - addirittura dell'82,33% come premialità RAS, mentre il rapporto sui Rifiuti Urbani, redatto dalla Sezione Regionale del Catasto Rifiuti dell'ARPAS relativo all'anno 2021 non è ancora ufficiale)

Rapporto umido/secco residuo: **63,56%**

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiarreddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) – [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A.r.l.



## INDICATORI QUALITA' DI SERVIZIO

Lo standard di qualità del servizio è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte.

Gli stessi sono

individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

- eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
- parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- l'erogazione dei servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;
- predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
- garanzia di partecipazione di ogni Utente alla prestazione del servizio, sia perché l'Utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tal riguardo l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/90 n.241;
- rapporto personale dell'Azienda operante e Utente improntato ad un modello di cortesia ed educazione, nel rispetto del Codice Etico, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;
- qualità del servizio e sostenibilità. S.C.E.A.S. vuole realizzare un servizio efficiente ed efficace sia contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A.r.l.



Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

## **IGIENICITÀ DEI CONTENITORI**

L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta stradale è assicurata con operazioni di lavaggio o sanificazione o trattamento enzimatico/battericida, che sono effettuate con frequenza differenziata secondo il programma stabilito.

Il lavaggio dei contenitori stradali è effettuato sia internamente sia esternamente ad alta pressione.

In seguito a segnalazione da parte degli utenti di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori, il gestore s'impegna ad attivarsi, verificando lo stato della situazione entro 3 giorni dalla segnalazione e ad intervenire operativamente in funzione della gravità della situazione e comunque entro i 6 giorni successivi.

L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta domiciliare è a carico dell'utenza.

## **CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI**

Il gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente.

Il gestore assicura il controllo ed il ripristino della funzionalità dei contenitori stradali per i rifiuti urbani e assimilati entro 3 giorni dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Al momento della verifica il gestore è tenuto, inoltre, a controllare che il guasto al contenitore non crei situazioni di pericolo per gli utenti, nel qual caso deve provvedere immediatamente alla sua sostituzione.

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A r.l.



Qualora fosse avanzata dall'utenza domestica richiesta di sostituzione e/o manutenzione del contenitore domiciliare motivata con negligenze da parte degli operatori della S.C.E.A.S., quest'ultima fornirà in ogni caso immediatamente il nuovo contenitore o procederà alla riparazione, risolvendo l'eventuale contenzioso sulle spettanze dell'onere solo successivamente e con la collaborazione della Polizia municipale o altri organi comunali competenti.

La S.C.E.A.S. fornisce contenitori/compostiere aggiuntivi o in sostituzione, con eventuale onere a carico dell'utenza, dello stesso tipo al costo di mercato.

## ***CONTROLLO RIEMPIMENTO CONTENITORI***

Per il controllo del riempimento dei contenitori la S.C.E.A.S. si avvale della tecnologia HORUS ID&A che tramite un sensore di riempimento trasmette direttamente alla centrale tutti i dati relativi allo stato del contenitore tra cui, oltre al riempimento, le aperture e le chiusure, e i principi di incendio.

## ***RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO 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 di concerto con l'amministrazione comunale, e ne comunica l'esito all'utente entro 10 giorni dalla richiesta.

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A.r.l.



## **SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO**

Il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta, che prevede la raccolta tutti giorni, compresi i festivi infrasettimanali secondo le frequenze previste da CSA, eliminando così il ricorso a raccolte suppletive nella stessa giornata per il recupero di quelle non effettuate nei giorni festivi.

Il mancato svuotamento di alcuni contenitori è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse (precipitazioni piovose particolarmente intense, ...) e calamità naturali;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensioni del servizio programmate (ad es. sciopero).

Nei casi su esposti il gestore assicura l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro le 48 ore dal termine dell'evento che ha originato il mancato svuotamento.

Nei casi di maggiore gravità il gestore coinvolgerà l'Ente competente per concordare la riprogrammazione del servizio.

Sono comunque assicurate l'applicazione delle disposizioni previste dalla legge n. 146/90 e le prestazioni indispensabili di cui all'art. 8 del Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero.

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A.r.l.



## ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

È importante che l'utenza riceva tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate. Il tempo di risposta motivata a segnalazioni/richieste di informazioni scritte o verbali è quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta all'Utente, quale risultante dal protocollo di S.C.E.A.S.

I tempi standard specifici garantiti per fornire risposte all'Utente sono:

Tempo massimo risposta a reclami e richieste scritte	24 ore
Tempo medio attesa servizio telefonico	Variano a seconda della stagionalità per cui in bassa stagione non oltre i 4 minuti.
Tempo massimo di attesa allo sportello	7 minuti
Tempo massimo ritiro rifiuti ingombranti	48/72 ore
Tempo massimo interventi da segnalazioni	Entro 24 ore

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A.r.l.



Numero interruzioni servizio di raccolta	NESSUNO
Tempo massimo recupero interruzioni servizio di raccolta	NESSUNO
Numero di interruzioni servizio di spazzamento	NESSUNO
Tempo di attesa al call center	Variano a seconda della stagionalità poer cui in bassa stagione non oltre i 4 minuti.
Tempo di risposta alle richieste che non richiedono sopralluogo o verifiche	Entro 24 ore
Tempo di risposta alle richieste che richiedono sopralluogo o verifiche	Entro 24 ore

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007





Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A r.l.



## SERVIZI CONTATTI

Sede legale	070724044 via Treviso snc, 09012, Capoterra (CA)
Uffici via Marconi n.8, Arzachena	07891714656 Dal lunedì al venerdì dalle 9:010 alle13:00 e dalle 15:00 alle 17:00
Numero verde	800194925
E-mail	sceasarzachena@gmail.com
PEC	sceas.amministrazione@pec.it
Posta ordinaria	Via Marconi n.8 07021, Arzachena (SS)

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A.r.l.



## **COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE**

S.C.E.A.S. si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare:

- campagne promozionali e informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da distribuire agli utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati (ES. manifestazione Arzachena in fiore);

## **SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, S.C.E.A.S. effettua delle indagini di customer satisfaction volte a:

- definire il grado di soddisfazione degli utenti del servizio di gestione dei rifiuti;
- identificare aree di debolezza e componenti di eccellenza creando una mappa delle priorità d'intervento;
- individuare le aspettative attese e quelle disattese nel corso di ciascun anno di attività;
- verificare alcuni elementi e bisogni conoscitivo-informativi da parte degli utenti.

Le domande che indagano la qualità e presentano una scala da 1 (insoddisfacente) a 4 (molto soddisfacente).

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A r.l.



L'indagine di customer satisfaction è finalizzata a raccogliere principalmente informazioni su:

- qualità del servizio di raccolta rifiuti
- qualità di pulizie/igiene urbana
- qualità del personale S.C.E.A.S.
- qualità degli operatori del Numero Verde
- qualità nella risposta a reclami/segnalazioni
- qualità del materiale informativo/comunicazione con gli utenti
- suggerimenti

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007



Società Cooperativa Ecologica  
Ambiente Sardegna A r.l.



## SCHEMA REGOLATORIO

Il Comune di Arzachena rientra nello schema regolatorio I

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

Sede Legale Via Treviso, snc - 09012 CAPOTERRA

Uffici Amministrativi 6° Strada Z.I. Macchiareddu Assemini (CA) Tel. 070 724044 – Fax 070 722520

E-mail: [sceas.capoterra@tiscali.it](mailto:sceas.capoterra@tiscali.it) - [www.sceas.com](http://www.sceas.com) – C.F./ P.Iva 02464730924 – Reg. Imprese N° 02464730924

Repertorio Econ. Amm.vo N° 201934 – Albo Soc. Coop. a Mutualità Prevalente n. A129676

Azienda certificata: UNI-EN-ISO 9001:2015 UNE-EN-ISO 14001:15 - BS OHSAS 18001:2007