Carta della Qualitá del

Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani

(TQRIF)

Comune di Santu Lussurgiu

Indice

I - Informazioni Generali

1. Cos'é e che finalitá ha la Carta
2. Qual é il quadro legislativo e regolamentare
3. Cos'é la TARI
4. Chi paga la TARI
5. Esclusioni e riduzioni della TARI
6. Che ruolo ha il Comune
7. Quali sono i principi di erogazione del servizio
8. Quali sono i servizi erogati
    - 8.1 I servizi erogati dal Comune
    - 8.2 I servizi erogati dal Gestore
        - 8.2.1 Informazioni sul servizio di raccolta e trasporto rifiuti
            - 8.2.1.1 Territorio servito
            - 8.2.1.2 Certificazione adottate
        - 8.2.2 Informazioni sul servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
            - 8.2.2.1 Territorio servito
            - 8.2.2.2 Certificazione adottate
9. Che validitá ha la Carta
10. Trasparenza

II - Gli standard di qualitá e di quantitá relativi alleprestazioni erogate

1. Quali sono le previsioni di ARERA contenute nel Testo Unico della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF)
    - 1.1 Modalitá attivazione del servizio
        - 1.1.1 Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio
        - 1.1.2 Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio
    - 1.2 Modalitá per la variazione o cessazione del servizio
        - 1.2.1 Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio
        - 1.2.2 Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio
    - 1.3 Richieste scritte dell'utente
        - 1.3.1 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti
        - 1.3.2. Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni
        - 1.3.3. Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati
        - 1.3.4. Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi

addebitati
        - 1.3.5. Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati
    - 1.4. Obblighi e requisiti minimi di sportello
        - 1.4.1 Obblighi di servizio telefonico
            - 1.4.1.1 Tempo di attesa per il servizio telefonico
        - 1.4.2 Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente
    - 1.5 Pagamento
        - 1.5.1. Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI
        - 1.5.1. Periodicità di riscossione
        - 1.5.3 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti
        - 1.5.4. Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti
    - 1.6. Modalità per la gestione degli obblighi di qualità in caso di gestore non integrato del servizio
        - 1.6.1. Modalità di gestione degli obblighi di qualità in caso di servizio non integrato
        - 1.6.2. Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente
        - 1.6.3. Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade
    - 1.7. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata
        - 1.7.1 Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro
        - 1.7.2. Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata
    - 1.8 Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare
        - 1.8.1. Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione
        - 1.8.2. Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi
        - 1.8.3. Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
    - 1.9. Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto
        - 1.9.1 Cause e origini delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto
        - 1.9.2. Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente
        - 1.9.3. Puntualità del servizio di raccolta e trasporto
        - 1.9.4. Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti
    - 1.10 Continuitá e regolaritá del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
        - 1.10.1 Cause e origini delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
        - 1.10.2. Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente
        - 1.10.3 Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
    - 1.11. Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani
        - 1.11.1. Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento
2. Quali sono gli standard di qualitá del servizio Tariffe e rapporto con gli utenti
    - 2.1. Aspetti di qualità previsti dal TQRIF per il gestore del servizio Tariffe e rapporti con gli utenti
        - 2.1.1. Aspetti di qualità previsti dal TQRIF per il gestore del servizio di raccolta e trasporto
        - 2.1.2. Aspetti di qualità previsti dal TQRIF per il gestore del servizio di spazzamento

e lavaggio
        - 2.1.3. Aspetti di qualità previsti dal TQRIF per il gestore del servizio di rapporti con l'utenza
        - 2.1.4. Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità
    - 2.2. Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani previsti dal TQRIF
    - 2.3. Ulteriori standard fisati dall'Ente
3. Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente
4. Come é verificato il rispetto degli standard di qualitá
5. Come sono aggiornati gli standard

III - Le modalitá di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie

1. Quali sono gli Istituti a tutela del contribuente
2. Come esercitare il diritto di accesso
3. Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

IV - Le modalità di ristoro dell'utenza in forma specificao mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza

1. Come ottenere il ristoro

V - Le modalitá di calcolo e di pagamento

1. Come si riscuote la TARI
2. Quali sono le modalitá di calcolo della TARI
3. Quali sono i tempi e le modalitá di pagamento della TARI
4. Quando e come si presenta la dichiarazione TARI
5. Come avviene la rettifica dell'avviso di pagamento TARI
6. Cosa succede in caso di morositá

Allegato 1

Modulo Reclamo

Allegato 2

Questionario di Misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza

I - Informazioni Generali

1. Cos'é e che finalitá ha la Carta

La presente Carta dei Servizi é predisposta dal Comune ed é rivolta agli utenti e contribuenti del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI. Ha la finalitá di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attivitá di gestione della TARI e, in modo particolare, far conoscere gli strumenti che lo stesso puó utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi.
La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualitá complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. La Carta della Qualitá del Servizio TARI é un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualitá complessiva.
Gli standard di livelli minimi di qualitá previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente puó presentare reclamo con le modalitá previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, puó dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo.
La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta é caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilitá e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualitá con cui deve essere erogato il servizio.
La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualitá dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.
La Carta della Qualitá del Servizio TARI é parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualitá del servizio prestato. La Carta é quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

2. Qual é il quadro legislativo e regolamentare

La Carta é ispirata all'attuazione fonti di seguito indicate.

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta deiservizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualitá.
- Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente".
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- D.P.C.M. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici; Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela

degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

- 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 GEST | Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformitá a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualitá e di quantitá relativi alle prestazioni erogate cosí come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalitá di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo equelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalitá di ristoro dell'utenza.
- Decreto legilativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D.Lgs. n. 74/2017. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attivitá e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicitá, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalitá e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95".
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualitá del servizio di gestione dei rifiuti urbani e allegato TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÁ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF).

Atti di approvazione tariffa:

- Delibera TARI 2021 Documento del 21/06/2021 e pubblicato il 01/07/2021
- Delibera TARI 2021 Documento del 21/06/2021 e pubblicato il 01/07/2021
- Delibera TARI 2019 Documento del 26/03/2019 e pubblicato il 30/05/2019
- Per il dettaglio degli anni precedenti consultare l'archivio MEF delle delibere

Regolamento TARI:

- Regolamento TARI 2021 Documento del 21/06/2021 e pubblicato il 28/06/2021
- Delibera approvativa/modificativa TARI 2021 Documento del 21/06/2021 e pubblicato il 28/06/2021
- Regolamento TARI 2020 Documento del 10/09/2020 e pubblicato il 30/09/2020
- Delibera approvativa/modificativa TARI 2020 Documento del 10/09/2020 e pubblicato il 30/09/2020
- Per il dettaglio degli anni precedenti consultare l'archivio MEF dei regolamenti

3. Cos'é la TARI

La tassa sui rifiuti (TARI) é il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed é dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi. La TARI é stata introdotta, a decorrere dal 2014, dalla legge 27 dicembre 2013, n. 147 (legge di stabilitá per il 2014) quale tributo facente parte, insieme all'imposta municipale propria (IMU) e al tributo per i servizi indivisibili (TASI), dell'imposta unica comunale (IUC). Dal 2014, pertanto, la TARI ha sostituito il tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES), che é stato vigente per il solo anno 2013 e che, a sua volta, aveva preso il posto di tutti i precedenti prelievi relativi alla gestione dei rifiuti, sia di natura patrimoniale sia di natura tributaria (TARSU, TIA1, TIA2). Il presupposto della TARI é il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte operative suscettibili diprodurre rifiuti urbani [art. 1, comma 641, primo periodo, della legge n. 147 del 2013].
Al riguardo, la Corte di Cassazione ha in più occasioni evidenziato come ció che rileva ai fini del sorgere dell'obbligo tributario é la potenzialitá del locale o dell'area a produrre rifiuti, precisando che la semplice mancata utilizzazione, di fatto, dei locali o delle aree, che dipenda da una decisione soggettiva dell'occupante, non é sufficiente per escludere la debenza della TARI.
Occorre, invece, a tal fine, che il contribuente provi l'inidoneitá del locale o dell'area a produrre i rifiuti in ragione delle sue oggettive condizioni d'inutilizzabilitá. Secondo un consolidato orientamento giurisprudenziale, in particolare, la presenza alternativa dell'arredo o di una sola utenza di rete é sufficiente a far sorgere il presupposto impositivo sulla base di una presunzione semplice - valida quindi fino a prova contraria a carico del contribuente - di utilizzazione dell'immobile e di conseguente attitudine alla produzione di rifiuti. Conseguentemente, ai fini dell'esclusione dal tributo, si ritiene necessaria la contemporanea assenza sia dell'arredo sia di tutte le utenze. Il comune puó comunque introdurre, con proprio regolamento, altri indici che integrino la presunzione di imponibilitá, purché concretamente rivelatori dell'uso dell'immobile.
Sono assoggettate alla TARI anche le pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione, le quali sono ricomprese "utenza domestica" rilevante ai fini dell'applicazione della TARI. La corretta modalitá di tassazione delle pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione consiste, quindi, nel sommare la relativa superficie a quella dell'alloggio, in modo tale che essa confluisca nel calcolo della quota fissa della tariffa dovuta per ciascuna utenza domestica. Alla quota fissa cosí calcolata deve essere, poi, aggiunta la quota variabile che é, invece, costituita da un valore assoluto, rapportato al numero degli occupanti ma non ai metri quadrati dell'utenza.
Sono, invece, escluse dal presupposto impositivo della TARI le aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e le aree comuni condominiali di cui all'art. 1117 del codice civile che non siano detenute o possedute in via esclusiva [art. 1, comma 641, secondo periodo, della legge n. 147 del 2013].
Il presupposto della TARI é il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Quindi la nuova tassa sui rifiuti prevede che la somma da versare al Comune sia dovuta dagli inquilini, indipendentemente se proprietari o affittuari.

4. Chi paga la TARI

La TARI é dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. In caso di pluralitá di possessori o di detentori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria. In caso di detenzione temporanea di durata non superiore a 6 mesi nel corso dello stesso anno solare, la TARI é dovuta soltanto dal possessore dei locali e delle aree a titolo di proprietá, usufrutto, uso, abitazione o superficie.
Nel caso di locali in multiproprietá e di centri commerciali integrati, il soggetto che gestisce i servizi comuni é responsabile del versamento della TARI dovuta per i locali e le aree scoperte di uso comune e per i locali e le aree scoperte in uso esclusivo ai singoli possessori o detentori, fermi restando nei confronti di questi ultimi gli altri obblighi o diritti derivanti dal rapporto tributario riguardante i locali e le aree in uso esclusivo.

5. Esclusioni e riduzioni della TARI

Le riduzioni obbligatorie previste dalla legge sono:

- riduzioni della quota variabile proporzionali alle quantitá di rifiuti speciali assimilati agli urbani che il produttore dimostra di aver avviato al riciclo, disciplinate dal comune con proprio regolamento [art. 1, comma 649, secondo periodo, della legge n. 147 del 2013];
- riduzione per mancato svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti/effettuazione del servizio in grave violazione della disciplina di riferimento/interruzione del servizio per motivi sindacali o per imprevedibili impedimenti organizzativi che abbiano determinato una situazione riconosciuta dall'autoritá sanitaria di danno o pericolo di danno alle persone o all'ambiente: la TARI é dovuta nella misura massima del 20% [art. 1, comma 656, della legge n. 147 del 2013];
- riduzione per le zone in cui non é effettuata la raccolta: la TARI é dovuta nella misura massima del 40%, secondo quanto stabilito dal comune che puó anche graduare la tariffa in relazione alla distanza dal più vicino punto di raccolta rientrante nella zona perimetrata o di fatto servita [art. 1, comma 657, della legge n. 147 del 2013].

6. Che ruolo ha il Comune

Il Comune é titolare della potestá impositiva relativamente alla TARI - Tassa Rifiuti. Esercita questa potestá nella persona del Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio TARI per lo svolgimento delle attivitá 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 imparzialitá e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresí l'economicitá delle attivitá, la loro efficacia ed efficienza.

7. Quali sono i principi di erogazione del servizio

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettivitá, giustizia ed imparzialitá, senza discriminazione di sesso, etnia o religione, garantendo uguaglianza di trattamento a paritá 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.

Legalitá

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalitá, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, etá, nazionalitá, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'uguaglianza garantisce la paritá di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformitá delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialitá

Il Comune di Santu Lussurgiu eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettivitá, giustizia e imparzialitá. È assicurata la costante e completa conformitá alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuitá

Nell'ambito delle modalitá stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuitá, regolaritá e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolaritá, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza. Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo due giorni), attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale.

Diritto di scelta

Laddove non lo impedisca la normativa di settore e, compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti é riconosciuta la facoltá di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

Partecipazione

Il Comune s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. Il diritto di accesso agli atti amministrativi é 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. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltá 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 l'identificabilitá del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti. Il Comune promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualitá dei servizi resi.

Semplificazione delle procedure

Il Comune assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilitá degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicitá e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilitá, all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualitá dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalitá di erogazione dei servizi. All'utente é quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunitá di cui puó godere.

Riservatezza

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

Rispetto dell'ambiente

Il Comune si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non Cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

8. Quali sono i servizi erogati

8.1 I servizi erogati dal Comune

La tabella che segue indica, per ogni singolo tributo, i servizi erogati, le modalitá per accedere agli uffici, i referenti a cui rivolgersi, e l'elenco della modulistica che é possibile reperire consultando la home page dal sito www.comune.santulussurgiu.or.it.

Centralino	Francesca Ruiu – Paola Serra disponibile: lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00 Tel: 0783/5519201 – 0783/5519218 Email: tributi@comunesantulussurgiu.it ufficioragioneria@comesantulussurgiu.it PEC: protocollo.santulussurgiu@pec.comunas.it
Informazioni per appuntamenti	Francesca Ruiu – Paola Serra disponibile: lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00 Tel: 0783/5519201 – 0783/5519218 Email: tributi@comunesantulussurgiu.it ufficioragioneria@comesantulussurgiu.it PEC: protocollo.santulussurgiu@pec.comunas.it
Servizio per istanze di rateizzazione	Francesca Ruiu – Paola Serra disponibile: lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00 Tel: 0783/5519201 – 0783/5519218 Email: tributi@comunesantulussurgiu.it ufficioragioneria@comesantulussurgiu.it PEC: protocollo.santulussurgiu@pec.comunas.it
Servizio per richieste di annullamento in sede di autotutela	Francesca Ruiu – Paola Serra disponibile: lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00 Tel: 0783/5519201 – 0783/5519218 Email: tributi@comunesantulussurgiu.it ufficioragioneria@comesantulussurgiu.it PEC: protocollo.santulussurgiu@pec.comunas.it
Servizio per ricorso/mediazione	Francesca Ruiu – Paola Serra disponibile: lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00 Tel: 0783/5519201 – 0783/5519218 Email: tributi@comunesantulussurgiu.it ufficioragioneria@comesantulussurgiu.it PEC: protocollo.santulussurgiu@pec.comunas.it

8.2 I servizi erogati dal Gestore

8.2.1 Informazioni sul servizio di raccolta e trasporto rifiuti

Il gestore di tale servizio è l'Unione dei Comuni del Montiferru e Alto Campidano.
Per qualsiasi informazione è possibile consultare il sito istituzionale www.unionemontiferrualtocampidano.it o rivolgersi al seguente numero verde 800301606 (dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00).

8.2.1.1 Territorio servito

Comune di Santu Lussurgiu.

8.2.1.2 Certificazione adottate

Informazioni non attualmente disponibili

8.2.2 Informazioni sul servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Informazioni non disponibili.

8.2.2.1 Territorio servito

Informazioni non disponibili.

8.2.2.2 Certificazione adottate

Informazioni non disponibili.

9. Che validitá ha la Carta

La Carta dei Servizi ha validitá pluriennale ed é soggetta a revisione del contenuto, sulle modalitá di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualitá. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti ai punti successivi, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

10. Trasparenza

In questa sezione sono indicati il sito o i siti web dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) che prevede l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti almeno i seguenti contenuti informativi minimi, organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilitá delle medesime informazioni link alla trasparenza tari: https://www.comune.santulussurgiu.or.it/it/trasparenza-rifiuti

1. ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attivitá di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attivitá siano effettuate da soggetti distinti;
2. recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);
3. modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
4. calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalitá di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalitá di raccolta per cui non é effettuabile una programmazione;
5. informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
6. istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
7. percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;
8. calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
9. regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
10. informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
11. estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
12. regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;
13. modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
14. scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;

15. informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;
16. procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;
17. indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
18. eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità;
19. i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF;
20. il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo3 del TQRIF;
21. gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e ilgrado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente;
22. la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
23. modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;
24. modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

II - Gli standard di qualitá e di quantitá relativialle prestazioni erogate

1. Quali sono le previsioni di ARERA contenute nel Testo Unico della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF)

Con la delibera 15/2022/R/rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) adotta il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione dal 1° gennaio 2023 di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori e relativi standard generali. Il set di obblighi di qualità introdotto dalla delibera 15/2022/R/rif è sostanzialmente articolato per la qualità contrattuale, con riferimento a:

1. Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio;
2. Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati;
3. Punti di contatto con l'utente;
4. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti.

1.1 Modalità di attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online. Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

1. il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
2. i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
    - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
    - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
3. il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
4. i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:
    - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;
    - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;
5. la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

Al fine di assicurare la diffusione e la conoscenza delle condizioni di erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani a beneficio degli utenti, il modulo deve riportare le principali informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, ivi incluse, ove previsto, le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta. Le informazioni di cui al precedente periodo possono essere fornite all'utente anche con rinvio al sito internet del gestore, salvo il caso in cui l'utente ne richieda copia cartacea.

1.1.1 Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio

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:

1. il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
2. il codice utente e il codice utenza;
3. la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, 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.

1.1.2 Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio

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 che deve essere conforme a quanto prescritto dal punto 1.1.2.

1.2 Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla 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 presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online. Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;
- i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);
- la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

1.2.1 Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio

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 variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

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

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 10.1, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 10.1, 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. In deroga a quanto disposto dal precedente comma 11.3, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

1.2.2 Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio

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 che deve essere conforme a quanto prescritto dal precedente punto 1.2.1.

1.3 Richieste scritte dell'utente

Il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella 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.

1.3.1 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti

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 del gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta. La risposta motivata scritta al reclamo inviata all'utente deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo punto 1.3.5.

1.3.2 Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni

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 del gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte del gestore della risposta motivata scritta. La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione all'utente da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo punto 1.3.5.

1.3.3 Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati

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 del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta. La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica inviata dal gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo punto 1.3.5.

1.3.4 Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online, deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

1. il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
2. i dati identificativi dell'utente:
    - 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 (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio dellestrade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
    - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
    - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
    - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

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 periodo purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati. Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

1.3.5 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

1. il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degliimporti addebitati;
2. il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente periodo:

1. la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
2. la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
3. l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al primo periodo, l'esito della verifica e in particolare:

1. la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e

dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
2. il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
3. i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
4. l'elenco della eventuale documentazione allegata.

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

1.4 Obblighi e requisiti minimi di sportello

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette 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 al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o al gestore della raccolta e trasporto, ognuno per le attività di propria competenza, reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

1.4.1 Obblighi di servizio telefonico

Il gestore dell'attività di gestione tariffe ha l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni.

1.4.1.1 Tempo di attesa per il servizio telefonico

Il tempo di attesa per il servizio telefonico, pari a duecentoquaranta (240) secondi, è - con riferimento ad una chiamata telefonica - il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore. L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti che:

1. hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo ad un operatore da parte dei sistemi automatici;
2. pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Nel caso in cui il gestore svolga più servizi e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolga la chiamata telefonica, concorrono al computo dell'indicatore di cui al presente articolo tutte le chiamate telefoniche degli utenti che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati ad un operatore da parte di servizi automatici, indipendentemente dal servizio di volta in volta interessato. Per i gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, l'indicatore deve essere calcolato inmaniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti.

1.4.2 Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente

Il gestore tramite i punti di contatto previsti nei precedenti punti, ove applicabili in funzione dello schema regolatorio e di intesa con gli altri gestori del servizio deve altresì consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

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

1.5 Pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione. Il termine di scadenza di cui al precedente comma deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

1.5.1. Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio. Qualora il gestore 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.

1.5.2. Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre. In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione. Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il gestore dovrà allegare i relativi bollettini al documento di riscossione. Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto al precedente primo e secondo comma, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

1.5.3 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente punto 1.5.2.:

1. 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;
2. a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteridefiniti dall'Ente territorialmente competente;
3. qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossioneemessi negli ultimi due (2) anni.

Al documento di riscossione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto. 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. Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

1. degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
2. degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza deltermine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione di cui al precedente comma non possono essere applicati qualora la soglia di cui al primo comma lettera c), sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

1.5.4. 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:

1. detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
2. 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 di cui all'Articolo 53.1 associato all'indicatore riportato al successivo comma 28.3.

In deroga a quanto previsto dal precedente comma, lettera b), resta salva la facoltà del gestore 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 centoventi (120) 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 ai sensi del punto 1.5.3. e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

1.6 Modalità per la gestione degli obblighi di qualità in caso digestore non integrato del servizio

1.6.1. Modalità di gestione degli obblighi di qualità in caso di servizio non integrato

Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti con le modalità di cui al successivi commi enei tempi di cui all'Articolo 1.6.2. e 1.6.3. inoltra:

1. i reclami e le richieste scritte di informazioni ricevuti dall'utente inerenti ai servizi di raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade ai gestori dei relativi servizi;
2. le richieste di attivazione del servizio che prevedono la consegna delle attrezzature per la raccolta, di cui all'Articolo 9, ricevute dall'utente, al gestore della raccolta e trasporto;
3. all'utente la risposta motivata scritta di cui all'Articolo 18.

I tempi massimi di trasmissione della risposta motivata ai reclami e alle richieste scritte di informazioni per il gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade decorrono dalla data di

ricevimento del reclamo o della richiesta scritta di informazioni inviata dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti fino all'invio a quest'ultimo della risposta. I tempi massimi per la consegna delle attrezzature all'utente, decorrono, per il gestore della raccolta e trasporto, dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio inviata dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti secondo le modalità di cui al successivo articolo 1.6.2. Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti che non riceve la risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade nei tempi previstidal TQRIF, invia all'utente una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare il reclamo, ovvero la richiesta scritta di informazioni, al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, specificandone ladata.

Qualora il gestore riceva reclami o richieste inerenti a servizi svolti nella medesima gestione ma non di sua diretta competenza è tenuto a inoltrarli al gestore competente nel rispetto dello standard generale associato all'indicatore riportato al successivo articolo 1.6.2. I tempi massimi di trasmissione della risposta all'utente o di erogazione della prestazione decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta da parte del gestore competente fino all'invio all'utente della risposta motivata scritta o all'esecuzione della prestazione richiesta. I gestori sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità. I flussi di comunicazione devono essere altresì registrati secondo le modalità precisate nel TQRIF.

1.6.2. Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente

Nei casi di cui all'Articolo 1.6.1, primo comma, lettere a) e b), il tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, pari a cinque (5) 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, da parte di quest'ultimo, al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade della medesima richiesta.

1.6.3. Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade

Nei casi di cui all'Articolo 50.1, lettera c), il tempo per l'inoltro all'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della menzionata risposta e la data di invio all'utente della medesima comunicazione da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

1.7. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

Il gestore di tale servizio è l'Unione dei Comuni del Montiferru e Alto Campidano.
Per qualsiasi informazione è possibile consultare il sito istituzionale www.unionemontiferrualtocampidano.it o rivolgersi al seguente numero verde 800301606 (dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00).

1.7.1 Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro

Il gestore di tale servizio è l'Unione dei Comuni del Montiferru e Alto Campidano.
Per qualsiasi informazione è possibile consultare il sito istituzionale www.unionemontiferrualtocampidano.it o rivolgersi al seguente numero verde 800301606 (dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00).

1.7.2. Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata

Il gestore di tale servizio è l'Unione dei Comuni del Montiferru e Alto Campidano.
Per qualsiasi informazione è possibile consultare il sito istituzionale www.unionemontiferrualtocampidano.it o rivolgersi al seguente numero verde 800301606 (dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00).

1.8 Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare

1.8.1 Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, ove previsto, o tramite il servizio telefonico di cui. La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

1.8.2. Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, pari a cinque giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio. Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

1.8.3. Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, pari a dieci giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura. Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

1.9 Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Il gestore di tale servizio è l'Unione dei Comuni del Montiferru e Alto Campidano.
Per qualsiasi informazione è possibile consultare il sito istituzionale www.unionemontiferrualtocampidano.it o rivolgersi al seguente numero verde 800301606 (dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00).

1.9.1 Cause e origini delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto

Il gestore di tale servizio è l'Unione dei Comuni del Montiferru e Alto Campidano.
Per qualsiasi informazione è possibile consultare il sito istituzionale www.unionemontiferrualtocampidano.it o rivolgersi al seguente numero verde 800301606 (dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00).

1.9.2. Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente

Il gestore di tale servizio è l'Unione dei Comuni del Montiferru e Alto Campidano.
Per qualsiasi informazione è possibile consultare il sito istituzionale www.unionemontiferrualtocampidano.it o rivolgersi al seguente numero verde 800301606 (dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00).

1.9.3. Puntualità del servizio di raccolta e trasporto

Il gestore di tale servizio è l'Unione dei Comuni del Montiferru e Alto Campidano.
Per qualsiasi informazione è possibile consultare il sito istituzionale www.unionemontiferrualtocampidano.it o rivolgersi al seguente numero verde 800301606 (dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00).

1.9.4. Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti

Il gestore di tale servizio è l'Unione dei Comuni del Montiferru e Alto Campidano.
Per qualsiasi informazione è possibile consultare il sito istituzionale www.unionemontiferrualtocampidano.it o rivolgersi al seguente numero verde 800301606 (dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00).

1.10 Continuitá e regolaritá del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui al successivo Articolo 1.10.1 e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 1.10.4. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente

1.10.1. Cause e origini delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade classifica le interruzioni, intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di spazzamento e lavaggio di cui all'Articolo 1.10 e non ripristinati entro il tempo di recupero, in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

- interruzioni rilevanti del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
- interruzioni limitate del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che interessano zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie o una o più aree mercatali.

Per ogni interruzione il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade registra la causa con riferimento a:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi e situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate;
- cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;
- cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il gestore documenta la causa dell'interruzione. La durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, pari a ventiquattro ore, è il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione del servizio di cui all'Articolo 1.10.2. al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.

1.10.2. Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di spazzamento e lavaggio di cui all'Articolo 1.10 è il tempo entro cui il servizio non effettuato puntualmente deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio. Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con il gestore in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:

- ventiquattro ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
- due giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre giorni lavorativi per frequenze mensili.

In presenza di una programmazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo. L'inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade coincide con il termine del tempo di recupero di cui ai commi precedenti.

1.10.3. Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

La puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di spazzamento e lavaggio di cui all'Articolo 1.10 e i servizi programmati. Le modalità di calcolo dell'indicatore puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade sono quelle previste dall'articolo 46 del TQRIF.

1.11 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Il gestore di tale servizio è l'Unione dei Comuni del Montiferru e Alto Campidano.
Per qualsiasi informazione è possibile consultare il sito istituzionale www.unionemontiferrualtocampidano.it o rivolgersi al seguente numero verde 800301606 (dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00).

1.11.1 Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento

Il gestore di tale servizio è l'Unione dei Comuni del Montiferru e Alto Campidano.
Per qualsiasi informazione è possibile consultare il sito istituzionale www.unionemontiferrualtocampidano.it o rivolgersi al seguente numero verde 800301606 (dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00).

2. Quali sono gli standard di qualità del servizio Tariffe e rapporti con gli utenti

2.1. Aspetti di qualità previsti dal TQRIF per il gestore del servizioTariffe e rapporti con gli utenti

Servizio fornito da Comune di Santu Lussurgiu

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Tempo di risposta alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione
Tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti di cui all'Articolo 14	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione
Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni di cui all'Articolo 15	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione
Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati di cui all'Articolo 16	Tempi di risposta	Entro 60 giorni lavorativi dalla presentazione
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, tempo di risposta ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti,inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52	Tempi di risposta	Entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	Tempi di risposta	Non applicabile per schema I 240 secondi per schema IV / solo registrazione per gli schemi II e III
Tempo di risposta alle rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3	Tempi di risposta	Entro 120 giorni lavorativi dalla presentazione

2.1.1. Aspetti di qualità previsti dal TQRIF per il gestore del servizio di raccolta e trasporto

Servizio	Schema I
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	Non Applicato
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10)giorni lavorativi, con sopralluogo	Non Applicato
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il serviziotelefonico)	Non Applicato
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	Non Applicato
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5)giorni lavorativi, con sopralluogo	Non Applicato
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci(10)giorni lavorativi, con sopralluogo	Non Applicato
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci(10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	Non Applicato
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	Non Applicato
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	Non Applicato
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	Non Applicato
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	Non Applicato
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro(4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	Non Applicato

2.1.2. Aspetti di qualità previsti dal TQRIF per il gestore del servizio di spazzamento e lavaggio

Servizio	Schema I
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il serviziotelefonico)	Non Applicato
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5)giorni lavorativi, con sopralluogo	Non Applicato
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci(10)giorni lavorativi, con sopralluogo	Non Applicato
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	Non Applicato
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	Non Applicato

2.1.3. Aspetti di qualità previsti dal TQRIF per il gestore del servizio di rapporti con l'utenza

Servizio	Schema I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Non Applicato
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Non Applicato
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Non Applicato
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Non Applicato
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	Non Applicato
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	Non Applicato
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il serviziotelefonico)	Non Applicato
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120)giorni lavorativi	Non Applicato

2.1.4. Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità

Ciascun gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite gli sportelli fisici e online, il servizio telefonico, il pronto intervento, e la casella di posta elettronica dedicata.
Il registro di cui al precedente comma deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singola gestione nella quale il gestore svolge il servizio. I dati devono essere registrati e comunicati annualmente all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente, relativamente a ciascuna gestione di competenza, entro il 31 marzo di ciascun anno. Per tutte le prestazioni soggette a livelli generali di qualità di cui alla Tabella 1 dell'Articolo 53.1 del TQRIF, il gestore deve registrare:

- il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;
- il codice con cui individua la prestazione;
- i dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente, quest'ultimo ad eccezione delle nuove attivazioni;
- i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, ad eccezione delle nuove attivazioni;
- la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica;
- la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità.

2.2. Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio digestione dei rifiuti urbani previsti dal TQRIF

L'ente è tenuto in base alla delibera 15/2022 di ARERA ad assicurare le percentuali di attuazione degli standard cosi come stabiliti nella Tabella 1 del **Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF).**

2.3. Ulteriori standard fissati dall'Ente

Al fine di rendere ancora più trasparente e dedicata al servizio al cittadino l'attività sono stati individuati ulteriori standard rispetto a quelli previsti da ARERA nel TQRIF.
Sono stati individuati due tipi di standard:

1. standard generali del servizio, caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
2. standard specifici del servizio, che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:

- tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate;
- tempo di attesa allo sportello.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti. Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

Per garantire che i servizi descritti nella presente carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla

legge. Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati. La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge (ove previsti) e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate nella presente carta.
Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi, sono trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Emissione avvisi di pagamento	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 15 giorni prima della scadenza della prima rata
Attività assistenza e servizio al pubblico	Tempi di risposta	Entro 60 minuti. Entro 90 minuti nei periodi di punta
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Tempi di risposta	Immediato se consentito dalla richiesta formulata nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Ricezione al protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Tempi di risposta	Entro 24 ore
Rimborso somma non dovuta (Per Legge, entro 180 giorni dalla richiesta da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto

Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta (Per Legge, entro 180 giorni dalla richiesta, da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di accertamento (Per Legge, entro 120 giorni dalla richiesta da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	Tempi di risposta	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente, comma 1 lettera a. (Per Legge, entro 90 giorni dalla richiesta)	Tempi di risposta	Entro 90 giorni dalla richiesta
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente: comma 1 lettere b) e c) e comma 2. (Per Legge, entro 120 giorni dalla richiesta))	Tempi di risposta	Entro 120 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione

3. Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, customer care satisfaction, mirate a conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici.

Il Comune, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti ricevuti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati. Il Comune si impegna a dare ampia e completa informazione dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

4. Come è verificato il rispetto degli standard di qualità

La presente carta costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente del servizio e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.
Analoghe garanzie sono richieste ai soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi, alla gestione di tributi comunali. A tali soggetti è fatto obbligo di redigere e pubblicizzare una Carta dei Servizi, in ottemperanza all'art. 2, comma 461 della Legge n. 244/2007, nella quale siano

previste forme di tutela e di partecipazione dell'utente non inferiori a quelle garantite dal Comune con la presente carta. Tutte le richieste che pervengono all'ufficio devono essere protocollate e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione.
Periodicamente il dirigente responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematicità e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Successivamente si adottano, di concerto con il responsabile dell'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere. La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nella presente carta. Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al dirigente responsabile.

5. Come sono aggiornati gli standard

La Carta dei Servizi è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti nel punto precedente, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

III - Le modalitá di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle peradire le vie conciliative e giudiziarie

1. Quali sono gli 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:

- Ravvedimento operoso: il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge o dai Regolamenti dell'Ente, per ciascun tributo, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo;
- Autotutela: l'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati;
- Ricorso/mediazione alle Corti di Giustizia Tributarie;
- Ricorso al Garante del Contribuente.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Errore di persona o di soggetto passivo;
- Evidente errore logico;
- Errore sul presupposto del tributo;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Funzionario Responsabile o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione. L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

Ricorso alle commissioni tributarie

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio:

- 1° grado Commissione tributaria Provinciale;
- 2° grado Commissione tributaria Regionale;
- 3° grado Corte di Cassazione.

La legge 130/2022, intervenendo sul decreto legislativo n. 545 del 1992, ha modificato la denominazione delle commissioni tributarie in corti di giustizia tributaria (di primo e secondo grado). In particolare l'articolo1 ha stabilito che "Al decreto legislativo 31 dicembre 1992, n. 545, sono apportate le seguenti modificazioni:le parole: «commissione tributaria provinciale», «commissioni tributarie provinciali», «commissione tributaria regionale», «commissioni tributarie regionali», «commissione tributaria» e «commissioni tributarie», ovunque ricorrono, sono sostituite rispettivamente dalle seguenti: «corte di giustizia tributaria di primo grado», «corti di giustizia tributaria di primo grado», «corte di giustizia tributaria di secondo grado», «corti di giustizia

tributaria di secondo grado», «corte di giustizia tributaria di primo e secondo grado» e «corti di giustizia tributaria di primo e secondo grado»". Pertanto il contribuente dovrà fare riferimento alle Commissioni tributarie provinciali e regionali per gli atti introdotti in giudizio o emessi dalle stesse fino alla data del 16 settembre 2022 ed alla nuova denominazione a decorrere da tale data.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento e liquidazione;
- Ingiunzioni di pagamento;
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Corti di Giustizia Tributarie.

Ai sensi dell'art. 7 dello Statuto del Contribuente, per consentire l'esercizio dei propri diritti in modo pieno edefficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Corte di giustizia tributaria competente e delle relative forme da osservare. Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni.

Dal 1 gennaio 2016, il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo il cui valore non sia superiore ad € 50.000,00, può avvalersi dell'istituto del reclamo/ricorso. Si può proporre ricorso/reclamo intestato alla Corte di giustizia tributaria di primo grado nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che si intende impugnare, a pena di inammissibilità, notificandolo secondo una delle modalità appresso indicate:

- a mezzo di ufficiale giudiziario, con le modalità previste dall'articolo 137 e seguenti del codice di procedura civile;
- direttamente a mezzo del servizio postale, mediante spedizione dell'istanza in plico senza busta raccomandato con avviso di ricevimento (piegare il ricorso e spillarlo e sulla facciata esterna scrivere l'indirizzo del Comune Viale Azuni, 62 - 09075 - Santu Lussurgiu (OR));
- mediante invio telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ente protocollo.santulussurgiu@pec.comunas.it con le modalità di cui all'art. 10 dal D.M. del 04/08/2015 (adottato inattuazione Decreto 23 dicembre 2013, n. 163) in cui è previsto che il ricorso inviato in forma di documento informatico deve rispettare alcuni requisiti ed in particolare:

1. deve essere in formato PDF/A-1a o PDF/A-1b;
2. deve essere sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale, pertanto il file ha la seguente denominazione: nome_file.pdf.p7m.

Il ricorso/reclamo può essere proposto personalmente dal contribuente se il valore della lite è inferiore ad € 3.000,00; se supera tale valore vi è l'obbligo di assistenza da parte di un difensore abilitato (per valore della lite si intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate).

Termini della notifica

A pena di inammissibilità, entro 60 giorni dalla data di notifica dell'atto da impugnare, il ricorso/reclamo intestato alla Corte di giustizia tributaria di primo grado deve essere notificato al Comune di Santu Lussurgiu, al seguente indirizzo: Viale Azuni, 62 - 09075 - Santu Lussurgiu (OR);

Successivamente, entro 30 giorni dal termine ultimo per la notifica del ricorso al Comune, in caso di tacito rifiuto, il ricorso, redatto in duplice copia, conformemente all'atto di reclamo, può essere proposto alla Corte di giustizia tributaria di primo grado (novantesimo giorno dalla notifica dell'atto da impugnare).

Ricorso al garante del contribuente

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate. È un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Corte di giustizia tributaria di secondo grado appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati. Il garante del

contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini. In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

3.Come esercitare il diritto di accesso

l'Ente garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. Al fine dell'esercizio dei diritti si potrà fare riferimento alle informazioni di seguito riportate.

Recapiti:

Gestore Titolo	Telefono	Indirizzo	Mail
Spazzamento, pulizia e lavaggio strade			
Raccolta e trasporto rifiuti	800301606	Via Sant'Agostino, 18 - Milis (OR)	info@unionemontiferrualtocampidano.it
Tariffe e rapporti con gli utenti	0783/5519201 0783/5519218	Viale Azuni, 62 – Santu Lussurgiu (OR)	tributi@comunesantulussurgiu.it ufficioragioneria@comunesantulussurgiu.it

3. Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, per posta elettronica, contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma.
L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.
In caso di presentazione formale, il Responsabile del Servizio Tributi valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.
Se il reclamo è riconosciuto fondato, il Responsabile del Servizio Tributi adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato. Al fine di agevolare l'utente, presso gli uffici relativi ai servizi sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti e per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente. I modelli sono altresì disponibili nella home page del sito istituzionale www.comune.santulussurgiu.or.it

IV - Le modalità di ristoro dell'utenza in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza

1.Come ottenere il ristoro

Il Comune riconosce, su richiesta dell'utente, un rimborso forfettario di importo pari a € 30,00 a fronte di documentate inadempienze degli impegni relativi ai seguenti standard specifici: tempo massimo di prima risposta alle richieste scritte / tempo massimo di attesa allo sportello. Le richieste di rimborso, corredate di tutte le informazioni e i documenti che possono servire al Comune per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere trasmesse entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito di cui si lamenta il mancato rispetto (fa fede la data del protocollo in arrivo).

Riconosciuta la validità della richiesta, il Comune liquida l'importo al contribuente secondo le modalità dallo stesso indicate; in caso negativo, si darà un riscontro formale debitamente motivato entro il tempo massimo di 180 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.

V - Le modalitá di calcolo e di pagamento

1. Come si riscuote la TARI

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente 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) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio. l'importo addebitato può essere versato in un'unica soluzione o in più rate (stabilite dal Consiglio Comunale), mediante modello di pagamento unificato di cui all'art. 17 del Decreto Legislativo 09/07/1997, n. 241 (F24) nonché tramite il sistema dei pagamenti PagoPA.

2. Quali sono le modalitá di calcolo della TARI

Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti. Ai fini dell'attività di accertamento, il Comune, per le unità immobiliari ordinarie iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano, può considerare come superficie assoggettabile alla TARI, quella pari all'80% della superficie catastale determinata secondo i criteri stabiliti dal regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 23 marzo 1998, n.138.
Da notare però che per queste unità a destinazione ordinaria (cui corrispondono le categorie catastali A, B e C) sono previsti un regime transitorio e uno permanente. In via transitoria, si utilizzano le superfici calpestabili, ma non appena sarà completato l'allineamento dei dati catastali e toponomastici, si dovranno utilizzare quelle catastali come suddetto. Secondo l'art. 2 del dl 16/2014 (convertito dalla legge 68/2014) l'obbligo di utilizzare le superfici catastali per il calcolo della TARI relativa alle unità immobiliari a destinazione ordinaria vi sarà solo a decorrere dal 1° gennaio successivo alla data di emanazione del provvedimento del direttore dell'Agenzia delle Entrate che attesterà il completamento del lavoro di allineamento dei dati catastali con quelli toponomastici. Per le unità immobiliari diverse da quelle a destinazione ordinaria iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano (quindi quelle incluse nelle categorie catastali D ed E) la superficie assoggettabile alla TARI rimane quella calpestabile.

Secondo l'Osservatorio del mercato mobiliare la superficie utile calpestabile è: la superficie al netto dei muri interni, dei pilastri e di quelli perimetrali. Sono però esclusi:

1. i locali con altezza inferiore a 1,5 mt;
2. le rientranze e sporgenze per motivi estetici, salvo che siano fruibili;
3. scale, pianerottoli e ballatoi comuni;
4. le scale all'interno dell'unità immobiliari da considerare solo per la proiezione orizzontale;
5. i locali tecnici.

Nella determinazione della superficie assoggettabile alla TARI non si tiene conto di quella parte di essa ove si formano, in via continuativa e prevalente, rifiuti speciali, al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i relativi produttori, a condizione che ne dimostrino l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente.

Commisurazione della tariffa TARI

La TARI è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare coincidente con un'autonoma obbligazione tributaria. I Comuni potranno decidere di applicare la TARI commisurando le tariffe o ai criteri determinati con il D.P.R. 158/1999 o, nel rispetto del principio chi inquina paga, alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonchè al costo del servizio dei rifiuti.

Il comma 7 dell'articolo 9 del decreto enti locali (convertito con la legge 125/2015) prevede che fra le componenti di costo che formano la TARI debbano essere considerati anche: «gli eventuali mancati ricavi relativi a crediti risultati inesigibili con riferimento alla tariffa di igiene ambientale, alla tariffa integrata ambientale, nonché al tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES)». Questa disposizione permette ai Comuni di far gravare su tutti i contribuenti il mancato pagamento dell'imposta sui rifiuti e/o di altri tributi evasi negli anni precedenti dai cittadini.
La TARI, come in precedenza la TARES, si compone di una parte fissa ed una variabile, oltre il tributo provinciale da dover conteggiare. La parte fissa è determinata considerando le componenti del costo del servizio di igiene urbana (investimenti e relativi ammortamenti, spazzamento strade ecc.). La parte variabile copre i costi del servizio rifiuti integrato (raccolta, trasporto, trattamento, riciclo, smaltimento) ed è rapportata alla quantità di rifiuti presumibilmente prodotti dal componente o dai componenti del nucleo familiare.

3. Quali sono i tempi e le modalitá di pagamento della TARI

Il Comune stabilisce le scadenze di pagamento della TARI, con deliberazione adottata dal Consiglio Comunale. Il versamento della TARI e della tariffa di natura corrispettiva di cui ai commi 667 e 668, è effettuato secondo le disposizioni di cui all'articolo 17 del decreto legislativo n. 241 del 1997, mediante modello di pagamento unificato F24, nonché tramite il sistema dei pagamenti PagoPA.

4. Quando e come si presenta la dichiarazione TARI

La dichiarazione di inizio, di variazione o di cessazione del possesso, della occupazione o della detenzione dei locali e delle aree scoperte deve essere presentata dal contribuente entro il termine di 90 giorni dal momento in cui si è verificato l'evento o al diverso termine stabilito dal Comune.
La dichiarazione deve essere compilata e sottoscritta utilizzando l'apposito modello messo a disposizione dal proprio Comune ed ha effetto anche per gli anni successivi finché non si verifichi una modifica dei dati dichiarati cui consegua un diverso ammontare della tassa. La dichiarazione può essere presentata anche da uno solo degli occupanti, detentori o possessori, nel caso di occupazione, detenzione o possesso in Comune di un immobile.

Codici tributo TARI

I codici F24 rinominati che identificano la TARI (o la tariffa) sono:

- "3944" - TARI (e TARES)
- "3945" - TARI (e TARES), interessi
- "3946" - TARI (e TARES), sanzioni
- "3950" - tariffa
- "3951" - tariffa, interessi
- "3952" - tariffa, sanzioni
- "365E" - "TARI - tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013 - TARES - art. 14 DL. n. 201/2011"
- "368E" - "tariffa - art. 1, c. 668, L. n. 147/2013 - art. 14, c. 29, DL. n. 201/2011"
- "366E" - "TARI - tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013 - TARES - art. 14 DL. n. 201/2011 - INTERESSI"
- "367E" - "TARI - tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013 - TARES - art. 14 DL. n. 201/2011 - SANZIONI"
- "369E" - "tariffa - art. 1, c. 668, L. n. 147/2013 - art. 14, c. 29 DL. n. 201/2011 - INTERESSI"
- "370E" - "tariffa - art. 1, c. 668, L. n. 147/2013 - art. 14, c. 29 DL. n. 201/2011 - SANZIONI"

Per ulteriori informazioni sui codici tributi è possibile consultare il sito dell'Agenzia delle Entrate.

5. Come avviene la rettifica dell'avviso di pagamento TARI

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (avuto riguardo alla categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, al numero dei componenti il nucleo familiare, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di una istanza tramite la modulistica comunale pubblicata nell'apposita sezione del sito.
Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame in autotutela, l'Ufficio TARI esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente. Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con conguaglio sull'annualità successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente. Secondo l'articolo 1, comma 4, del dl sulla finanza locale (16/2014), nel caso in cui il contribuente abbia effettuato un versamento a un Comune diverso da quello destinatario dell'imposta, il Comune che viene a conoscenza dell'errato versamento, anche a seguito di comunicazione del contribuente, deve attivare le procedure più idonee per il riversamento al Comune competente delle somme indebitamente percepite. Nella comunicazione il contribuente indica gli estremi del versamento, l'importo versato, i dati catastali dell'immobile a cui si riferisce il versamento, il Comune destinatario delle somme e quello che ha ricevuto erroneamente il versamento. Il contribuente non può in nessun caso essere sanzionato.

6. Cosa succede in caso di morositá

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, previo sollecito, 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. Il contribuente che è destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione, tramite l'apposito modulo di richiesta di riesame del provvedimento.