

COMUNE DI USINI

PROVINCIA DI SASSARI

CARTA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE TARI E RAPPORTI CON GLI UTENTI

Approvata dalla Giunta Comunale con Deliberazione n. 31 del 13.04.2023.

- 1. DEFINIZIONE E FUNZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**
- 2. CONTENUTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**
 - 2.1 INFORMAZIONI SUL GESTORE**
 - 2.2 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO**
 - 2.3 PRINCIPI FONDAMENTALI**
 - 2.4 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: LA TARI**
 - 2.5 TRASPARENZA**
 - 2.6 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ**
 - 2.7 PRIVACY**
 - 2.8 INDENNIZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ E DELLE MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO**
 - 2.9 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

1. DEFINIZIONE E FUNZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

La Carta della qualità dei servizi di gestione dei rifiuti urbani è il documento che individua gli obblighi di servizio e standard di qualità al fine di assicurare a tutti gli utenti (domestici e non domestici), il continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino anche attraverso strumenti di controllo e verifica del proprio operato. La Carta è anche uno strumento di informazione e partecipazione degli utenti, che favorisce il dialogo e il confronto continuo tra il Comune di Usini e l'Utenza al fine di migliorare costantemente i servizi pubblici nei modi e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificati dalla Carta stessa, dal Regolamento in materia di accesso, dal Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF) di cui alla Delibera ARERA 18 Gennaio 2022 n.15/2022/R/rif..

E' altresì una guida operativa sui livelli di quantità, qualità e obblighi di servizio in essa definiti cui devono attenersi tutti gli operatori.

La presente carta dei servizi è adottata nel rispetto della legislazione in materia ambientale europea e nazionale di cui i principali riferimenti sono:

- Decreto-Legge n. 1/2012 art. 8 e ss.mm.ii.;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull' erogazione dei servizi pubblici" la quale all' art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi e prevede l'introduzione di standard di qualità;
- Decreto Legislativo n. 286/1999 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche...", art. 11 denominato "qualità dei servizi pubblici";
- Decreto Legislativo n. 152/2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati";
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 (legge finanziaria 2008) la quale all'art. 2 co.461 prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di quantità e qualità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite , quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell' utenza.
- Decreto Legislativo n. 116/2020 recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";
- Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif (TITR – Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti);
- Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif (TQRIF – Testo Unico per la regolazione della Qualità del Servizio di gestione dei Rifiuti Urbani);

La disciplina del servizio in oggetto è contenuta anche nel Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI), Regolamento delle Entrate e della riscossione, disponibili sul sito internet del Comune.

2. CONTENUTI DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZI

2.1 INFORMAZIONI SUL GESTORE

GESTORE DEL SERVIZIO TRIBUTI

COMUNE DI USINI

SERVIZIO TRIBUTI

VIA RISORGIMENTO N. 70

TEL. 079 3817016

C.F. 00206220907

EMAIL: ufficiotributi@comunediisini.it

2.2 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

Il Comune di Usini ha individuato lo Schema **regolatorio** ___ – **Livello qualitativo** _____ e i relativi obblighi di servizio di qualità tecnica e contrattuale da attuare attraverso la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani come definiti dalla Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/rif del 18.01.2022.

2.3 PRINCIPI FONDAMENTALI

Si tratta di principi ai quali si ispira il Gestore nell' erogazione dei servizi e ai quali il personale dipendente deve attenersi.

Eguaglianza e non discriminazione

Nell' erogazione del servizio il Gestore opera nel rispetto dei principi di eguaglianza e parità di trattamento verso tutti gli utenti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche.

Imparzialità

Il gestore ispira il proprio operato ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che usufruiscono del servizio.

Continuità – Disservizio

Il servizio viene assicurato in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni.

In caso di interruzione del servizio imputabile a cause di forza maggiore i tempi del disservizio dovranno essere limitati al minimo.

Chiarezza e trasparenza

Il gestore si impegna ad informare le procedure ai principi di chiarezza e semplificazione e ad assicurare la massima trasparenza delle informazioni.

Partecipazione

E' promossa la partecipazione dei cittadini al fine di migliorare la qualità del servizio attraverso la loro collaborazione attiva.

A tal fine può produrre reclami, memorie, documenti e prospettare osservazioni.

Cortesia

Il personale impiegato presso il Gestore deve adottare nei rapporti con l' Utente un comportamento ispirato a principi di cortesia e rispetto. Deve altresì agevolarlo nell' esercizio dei propri diritti e nell' adempimento degli obblighi, impegnandosi a soddisfare le sue richieste.

Efficienza ed efficacia

Il Gestore si impegna ad adottare le migliori soluzioni tecnologiche ed organizzative al fine del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell' efficacia del servizio.

Sicurezza e privacy

Il Gestore si impegna a garantire la conformità dei servizi erogati alla normativa Nazionale ed Europea in materia di sicurezza e di tutela dei dati personali. I dati personali vengono utilizzati per le sole finalità istituzionali.

2.4 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO : LA TARI

LA TARI

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani. È dovuta da chiunque possieda o detenga, a qualsiasi titolo, locali o aree scoperte a qualsiasi uso adibite, sul territorio comunale.

Il tributo deve garantire la copertura integrale dei costi del servizio di gestione dei rifiuti urbani svolto sul territorio comunale.

Il tributo è corrisposto in base a tariffa commisurata ad anno solare cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria.

Le tariffe della TARI sono approvate annualmente dal Consiglio Comunale e si articolano in utenze domestiche e non domestiche, le prime calcolate tenendo conto della superficie dei locali assoggettabile a tassazione e del numero degli occupanti, le secondo sulla base della superficie assoggettabile a tassazione per il coefficiente di produzione riferito alla categoria merceologica cui appartiene l'attività.

All' importo della TARI si aggiunge l'addizionale provinciale, determinata dalla provincia e che viene riversata totalmente.

Per quanto di seguito non esplicitato riguardante la gestione della TARI, si rimanda al Regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito istituzionale del Comune al seguente link: <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L509>, che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani.

2.5 TRASPARENZA

La delibera ARERA 444/2019 ha previsto l'obbligo di istituire un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente fruibile a tutti gli utenti che abbia contenuti informativi minimi.

Tutte le informazioni sono reperibili al seguente link:

<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L509>

- a) Ragione sociale dei gestori;
- b) Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti).
- c) Calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione.
- d) Informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta.
- e) Istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto
- f) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile.
- g) 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.
- h) Calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure, ove il servizio medesimo non sia oggetto di programmazione, frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta.
- i) 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.
- j) Variabili di base per la determinazione della quota fissa e della quota variabile della TARI.

- k) Informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste.
- l) Estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti.
- m) Regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva.
- n) Modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- o) Scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- p) Informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto.

L'Ente provvede ad inviare ai contribuenti, anche a mezzo di soggetti abilitati, per posta semplice o a mezzo Posta Elettronica Certificata, ove disponibile, inviti di pagamento che specificano le somme dovute per ogni utenza, fermo restando che in caso di mancata ricezione dell'avviso, il contribuente si deve fare parte attiva, deve farne richiesta al Comune e provvedere al pagamento.

In caso di omesso/parziale versamento, il Comune procede con gli atti consequenziali per il recupero dell'importo non versato con irrogazione delle sanzioni previste dall'art.13 del decreto legislativo 18 dicembre 1997 n. 471, oltre all'addebito di interessi calcolati nella misura del 2%, come previsto all'art. 13, del regolamento delle Entrate, da ultimo modificato con deliberazione C.C. n.11 del 03.04.2023.

Per ulteriori informazioni rivolgersi all'ufficio Tributi del Comune sito in Via Risorgimento, 70 (2° piano), dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.30; lunedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15.30 alle 17.30.

Per Informazioni telefoniche: 079 3817016.

E-mail: ufficiotributi@comunediisini.it

Pec: comunediisini@cert.legalmail.it

- q) Procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore. **I contribuenti che abbiano verificato un'incongruenza nei dati di dettaglio dell'avviso di pagamento ricevuto o che debbano comunicarne una variazione possono rivolgersi all'ufficio Tributi del Comune sito in Via Risorgimento, 70 (2° piano), dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.30; lunedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15.30 alle 17.30 e/o presentare istanza tramite seguente e-mail: ufficiotributi@comunediisini.it.**
- r) Indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione. **I contribuenti che intendono richiedere la ricezione di documenti relativi al Tributo Tari tramite posta elettronica o PEC, possono comunicarlo inviando una e-mail a ufficiotributi@comunediisini.it, oppure presentandosi, previo appuntamento, agli sportelli dell'Ufficio Tributi in Via Risorgimento, 70 2° piano;**

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;

2.6 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI

Adozione e pubblicazione della carta di qualità del servizio

Il presente documento è la carta di qualità dei servizi adottata dal Comune di Usini.

Modalità di attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente all'Ufficio Tributi del Comune di Usini entro il termine del 30 Giugno dell'anno successivo alla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo.

La dichiarazione può essere presentata compilando l'apposito modulo stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici o scaricabile dalla sezione modulistica (settore tributi) del sito istituzionale del Comune e consegnandola all'Ufficio Protocollo o a mezzo posta con raccomandata a/r, o tramite PEC comunediisini@cert.legalmail.it.

L'Ufficio Tributi fornisce tutte le informazioni sulla gestione della Tari attraverso i propri numeri di telefono attivi dal Lunedì al Venerdì nell'orario di lavoro degli addetti all'Ufficio:

- 0793817016
- 0793817025

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione devono essere inviate all' Ufficio Tributi entro 90 giorni solari dalla cessazione e comunque non oltre il 30 Giugno dell'anno successivo all' avvenuta variazione o cessazione.

La dichiarazione di variazione o cessazione può essere presentata nei modi sopra descritti per la presentazione della richiesta di attivazione del servizio.

Procedura per la gestione delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

Tutte le informazioni relative alla gestione del Tributo , comprese istanze di annullamento, rettifica del tributo e richieste di rimborso, sono fornite dal Servizio Tributi con le seguenti modalità:

1. **E' a disposizione degli utenti lo sportello di Front Office dell' Ufficio Tributi del Comune sito in Via Risorgimento, 70 (2° piano), dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30; lunedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle 17.30 e/o presentare istanza tramite seguente e-mail: ufficiotributi@comunedi-usini.it**
2. **Il sito Internet del Comune di Usini, nella sezione dedicata al Servizio tributi mette a disposizione degli utenti le informazioni concernenti l'Organigramma dell'Ufficio e i contatti degli addetti.**

La richiesta di annullamento o rettifica dell' avviso di pagamento può essere presentata:

- 1 **Compilando apposito modulo annullamento/rettifica stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici o scaricabile dalla sezione Modulistica del settore Tributi e consegnandola all' Ufficio Protocollo del Comune o a mezzo posta raccomandata A/R, PEC comunedi-usini@cert.legalmail.it o mail ufficiotributi@comunedi-usini.it**

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

Ai sensi dell'art. 29 Regolamento sulla Tari l'importo del tributo è determinato dall' Ufficio Tributi che provvede ad inviare annualmente un prospetto di liquidazione/avviso di pagamento con il dettaglio degli importi dovuti e delle relative scadenze.

Il pagamento degli importi dovuti deve essere effettuato da un minimo di 3 fino a un massimo di 5 rate, con scadenza da determinare in sede di approvazione delle tariffe da parte del Consiglio Comunale, tramite il sistema gratuito dei Modelli F24.

La richiesta di rettifica o rateizzazione del tributo è di competenza dell'Ufficio Tributi.

Per la richiesta di rettifica si rimanda al par. **“Procedura per la gestione delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati”**.

Il provvedimento di rateizzazione ha natura eccezionale e può essere concesso su richiesta del contribuente attraverso la compilazione di un apposito modulo di rateizzazione scaricabile dalla sezione modulistica del Settore tributi.

La richiesta di rateizzazione dovrà rispettare i requisiti contenuti nei commi da 796 a 802, art.1, della L. 27/12/2019, n. 160 (Legge di Bilancio 2020) che disciplinano la dilazione del pagamento delle somme dovute.

In particolare, su richiesta del debitore, l'Ente concede la ripartizione del pagamento delle somme dovute fino a un massimo di 72 rate mensili e per un importo minimo rateizzabile di € 100,00, a condizione che versi in una situazione di temporanea e obiettiva difficoltà.

La rateizzazione comporta l'applicazione di interessi al tasso legale previsto dalla Normativa vigente.

In caso di mancato pagamento della prima rata nei termini, ovvero, dopo espresso sollecito, di due rate, anche non consecutive nell'arco di 6 mesi nel corso del periodo previsto, ovvero in caso di dichiarazioni false/o mendaci e/o di documentazione non veritiera:

- a) il debitore decade automaticamente dal beneficio della rateazione;
- b) l'intero importo ancora dovuto è immediatamente e automaticamente riscuotibile in un'unica soluzione;
- c) il debito non può essere più rateizzato.

2.7 PRIVACY

Comune di Usini

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

<https://www.comune.usini.ss.it/privacy>

2.8 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento

Nelle more della definizione da parte di ARERA del riconoscimento degli indennizzi, il Comune di Usini, nel caso di segnalazione di disservizio, si attiva per la risoluzione dello stesso.

2.9 Validità della Carta del servizio

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative o di tipo organizzativo ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito ufficiale del Comune.

La Carta è disponibile sul sito Internet all'indirizzo:

<https://www.trasparenzatori.it/trasparenzatori/?COMUNE=L509>