



Città di **LANUSEI**
Provincia dell'Ogliastra

Carta della Qualità
del Servizio di gestione delle tariffe e dei
rapporti con gli utenti della Tassa Sui Rifiuti
(TARI)
Area degli Affari Giuridici ed Economici
Ufficio Tributi

Approvata con deliberazione della Giunta comunale n. 158 del 20/12/2022

INDICE		PAGINA
1	INFORMAZIONI GENERALI	2
2	COS'E' LA CARTA DI QUALITA' DEI SERVIZI	2
3	RUOLO DEL COMUNE	2
4	COS'E' LA TARI (TASSA SUI RIFIUTI)	2
5	TARIFE E CRITERI PER IL CALCOLO DELLA TASSA	3
6	RISCOSSIONE DELLA TARI	3
7	RETTIFICA DEL DOCUMENTO DI RISCOSSIONE DELLA TARI	3
8	MOROSITA'	3
9	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO TARI	4
10	PRINCIPI E FINALITA'	4
11	MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	5
12	STANDARD DI QUALITA' RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE	6
13	ACCESSIBILITA'AL SEVIZIO	7
14	TEMPESTIVITA'	8
15	ISTITUTI DI TUTELA DEL CONTRIBUENTE	8
16	TRASPARENZA	10
17	TUTELA	10
18	VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI	10

1. INFORMAZIONI GENERALI

La Carta dei Servizi TARI è uno strumento per fornire ai cittadini un'informazione completa sul tributo che i contribuenti versano per coprire i costi dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti.

La presente Carta della qualità è rivolta agli utenti e ai contribuenti del Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa Sui Rifiuti (TARI), servizio che viene gestito direttamente dal personale del Servizio Tributi – Area degli Affari Giuridici ed Economici - del Comune di Lanusei.

2. COS' È LA CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento operativo nato con l'obiettivo di definire i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione di un servizio pubblico.

Lo scopo di questo documento (o carta) è quello di garantire agli utenti la fruizione di un servizio adeguato ai loro bisogni, secondo canoni di efficienza ed efficacia, nonché la tutela del loro interesse in ossequio ai principi di eguaglianza e imparzialità.

Questa carta dei servizi si rivolge a tutti i contribuenti che usufruiscono del servizio di igiene urbana nel territorio comunale, più precisamente del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, di spazzamento e di lavaggio delle strade.

Nell'ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti, questa carta intende disciplinare in particolare il "servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti". Esso costituisce uno strumento per fornire ai cittadini un'informazione completa sull'applicazione della tassa sui rifiuti "TARI" destinata a finanziare i costi a copertura del servizio di igiene urbana e ad assicurarne la gestione secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità.

Con questo documento il comune di LANUSEI fissa i criteri per la prestazione del "servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti" e i relativi standard di qualità, nonché gli strumenti di controllo e di verifica posti a tutela degli utenti, con l'impegno di rispettarli al fine di garantire il miglioramento della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo instaurare un rapporto collaborativo con gli utenti.

Il Comune, attraverso la carta dei servizi, intende garantire a tutti gli utenti la possibilità di partecipazione, attraverso la messa a disposizione di idonei strumenti, per tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio nonché per favorire il rapporto di fattiva collaborazione nei confronti del Comune in relazione ai servizi erogati.

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

La Carta della qualità insieme a tutte le informazioni e la modulistica del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani e della Tassa sui Rifiuti sono consultabili sul sito internet del comune di Lanusei www.comunedilanusei.it accedendo alla sezione "Portale per la trasparenza per la gestione dei rifiuti".

3. RUOLO DEL COMUNE

L'Ufficio Tributi si occupa principalmente di:

- offrire un servizio di consulenza, assistenza e confronto con i cittadini, per metterli in grado di ottemperare agevolmente alle disposizioni normative e regolamentari in materia;
- elaborare e modificare il regolamento, tenendo presente la realtà locale e le esigenze che si presentano nella quotidianità;
- determinare annualmente le tariffe a copertura dei costi del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

4. COS'È LA TARI (TASSA SUI RIFIUTI)

La TARI (Tassa sui Rifiuti) è stata istituita dall'art. 1, commi 641 – 666 della Legge 27/12/2013, n. 147, ha natura tributaria, e nella commisurazione della tariffa il Comune tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al Decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999 n. 158 (Metodo normalizzato).

5. TARIFFA E CRITERI PER IL CALCOLO DELLA TASSA

Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale.

La TARI è dovuta a decorre dal giorno in cui ha avuto inizio l'occupazione o la detenzione dei locali ed aree e sussiste sino al giorno in cui ne è cessata l'utilizzazione, purché debitamente e tempestivamente dichiarata all'Ufficio Tributi.

La tariffa delle utenze domestiche (famiglie) si distingue in:

- una quota fissa: determinata applicando alla superficie RSU dell'abitazione e dei locali che ne costituiscono pertinenza, le tariffe per unità di superficie (MQ) parametrate al numero degli occupanti.
- una quota variabile: determinata in base al numero degli occupanti. Il numero degli occupanti per le utenze domestiche è quello risultante dall'ultimo allineamento dei dati anagrafici con la banca dati Tari o, per le nuove utenze, alla data di iscrizione.

La tariffa delle utenze non domestiche (professionisti ed imprese) si distingue in:

- una quota fissa: determinata applicando alla superficie imponibile (MQ) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto (KC);
- una quota variabile: determinata applicando alla superficie imponibile (MQ) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto (KD).

Alla tassa si aggiunge il 5% a titolo di Tributo provinciale per l'Esercizio delle Funzioni Ambientali (TEFA), che viene versato alla Provincia di Nuoro.

6. RISCOSSIONE DELLA TARI

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente e nel numero di rate stabilite annualmente dal Consiglio Comunale.

L'importo da versare viene comunicato agli utenti del servizio mediante recapito al loro domicilio fiscale (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) dell'apposito documento di riscossione (o avviso di pagamento) corredato delle deleghe di pagamento modello F24 semplificato precompilate.

L'importo addebitato può essere versato presso qualunque ufficio postale o sportello bancario, con le deleghe modello F24 semplificato precompilate allegate all'avviso di pagamento, oppure tramite il sistema di home banking (avendo cura di riportare correttamente il codice identificativo operazione stampato nel modello precompilato recapitato a domicilio unitamente all'avviso di pagamento).

Per il versamento del tributo dovrà essere utilizzato il codice tributo "3944" denominato "TARI - Tassa sui rifiuti - art. 1, comma 639, Legge n. 147/2013."

Il codice catastale del Comune di Lanusei da utilizzare per la compilazione del mod. F24 è: E441.

L'invio del documento di riscossione è effettuato nei confronti di tutti i soggetti che risultano iscritti anche d'ufficio nella banca dati dei soggetti tenuti al pagamento della tassa. In caso di variazione delle condizioni di occupazione o di cessazione dell'occupazione di locali od aree gli utenti devono presentare regolare denuncia utilizzando i modelli da ritirare presso l'Ufficio Tributi e reperibili sul sito istituzionale del Comune di Lanusei.

7. RETTIFICA DEL DOCUMENTO DI RISCOSSIONE DELLA TARI

Qualora nell'avviso di pagamento (o documento di riscossione) della TARI fossero riscontrati dei dati (o parametri) non corrispondenti alla situazione reale del contribuente, o comunque tali da incidere sul calcolo del tributo (esempio: categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, numero dei componenti il nucleo familiare, superficie tassata, periodo di occupazione...), è possibile attivare la procedura per il riesame e la rettifica del documento di riscossione, con accesso diretto all'Ufficio Tributi (anche previo appuntamento) oppure con la presentazione di una apposita istanza tramite posta elettronica utilizzando la modulistica pubblicata sul sito istituzionale del Comune; all'istanza deve essere allegato il documento di riscossione di cui si richiede la rettifica.

Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame/rettifica del documento di riscossione l'ufficio addetto alla gestione della TARI, previa verificata della sussistenza dei presupposti, provvede alla rettifica del documento di riscossione. Nel caso fossero già stati eseguiti pagamenti eccedenti l'importo effettivamente dovuto, l'Ufficio Tributi provvederà al rimborso degli importi pagati in eccedenza o al conguaglio in acconto sull'annualità successiva.

8. MOROSITA'

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI, entro le scadenze indicate nel documento di riscossione, comporterà la notifica, previo sollecito di pagamento, di un avviso di accertamento costituente titolo esecutivo, con contestuale irrogazione di una sanzione calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica, come di seguito meglio precisato.

In caso di mancato, tardivo o insufficiente versamento dell'importo dovuto entro il termine di 60 giorni decorrenti dalla data di notifica del sollecito di pagamento del documento di riscossione (o avviso di pagamento), si procederà con l'adozione degli atti consequenziali finalizzati alla riscossione coattiva delle somme dovute non versate, con aggravio degli «oneri di riscossione» e delle eventuali «spese di notifica ed esecutive», nonché degli interessi di mora, calcolati con le modalità indicate dal comma 803, e al comma 802 dell'art. 1 della Legge n. 160/2019.

Inoltre, poiché la predetta condotta integra la violazione di omesso o parziale versamento, prevista dall'art. 13 del decreto legislativo 18 dicembre 1997 n.471, è prevista l'irrogazione della sanzione amministrativa tributaria come di seguito:

Fattispecie	Sanzioni
Omesso o insufficiente versamento del tributo risultante dalla dichiarazione	30% del tributo o del maggiore tributo dovuto
Omessa presentazione della dichiarazione	sanzione dal 100% al 200% del tributo non versato, con un minimo di € 50,00;
infedele dichiarazione: sanzione	dal 50% al 100% del tributo non versato, con un minimo di € 50,00;

mancata, incompleta o infedele risposta al questionario trasmesso dall'Ufficio Tributi al fine dell'acquisizione di dati rilevanti per l'applicazione del tributo, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica dello stesso	sanzione da € 100,00 ad € 500,00
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

Gli interessi saranno calcolati nella misura pari al tasso di interesse legale come previsto dal vigente Regolamento per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI).

9. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO TARI

Front Office:

- Ricevimento dichiarazioni
- Accoglimento istanze di riduzioni/agevolazioni
- Consulenza specialistica
- Modifiche posizioni tributarie, ricalcoli
- Ristampe avvisi di pagamento e F24
- Informazioni telefoniche 0782 473135/36
- E-mail tributi@comunedilanusei.it

Back Office:

- Gestione solleciti, rateizzazioni, rimborsi, accertamenti, contenzioso, procedure fallimentari
- Gestione pratiche complesse
- Elaborazione e spedizione di inviti al pagamento e F24
- Informazioni dedicate (risposte a mail, PEC, lettere, ecc.) e generali (sito internet, comunicati stampa, manifesti)
- Lavorazione pratiche ricevute in front office.

10. PRINCIPI E FINALITA'

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e Comune per l'accesso alla fruizione del servizio sono uguali per tutti i soggetti fruitori. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Il Comune garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato.

EQUITA'

Il Comune garantisce nella quantificazione delle tariffe il rispetto del principio di chi "inquina paga" assoggettato a tassazione secondo criteri oggettivi e non discriminanti. Garantisce inoltre l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

LEGALITÀ

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, 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, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'uguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

IMPARZIALITÀ

Il Comune di Lanusei eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

CONTINUITA'

L'erogazione del servizio si svolge in maniera regolare, continuativa e senza interruzioni nel corso dell'anno. Nei casi di interruzione temporanea dovuti ad impedimento oggettivo, il Comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione al fine di recare il minor disagio possibile; il Comune si impegna ad avvisare gli utenti con adeguato anticipo (minimo due giorni lavorativi) attraverso la pubblicazione di avvisi sul sito internet istituzionale; la durata massima delle interruzioni non può superare di norma i tre giorni lavorativi.

La continuità del servizio è assicurata durante il periodo ordinario di lavoro previsto in via generale dal comune

secondo le seguenti modalità:

- accesso all'Ufficio Tributi, anche previo appuntamento durante gli orari di lavoro ordinari;
- accesso diretto alle informazioni tramite rete telefonica durante gli orari di lavoro ordinari;
- accesso alle informazioni tramite posta elettronica:

protocollo.lanusei@pec.comunas.it (pec Ufficio protocollo)

tributi@comunedilanusei.it (mail Ufficio Tributi)

tributi.lanusei@pec.comunas.it (pec Ufficio Tributi)

PARTECIPAZIONE

L'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti

Il Comune acquisisce e pubblica periodicamente la valutazione espressa dagli utenti circa la qualità del servizio erogato. A tale fine mette a disposizione degli utenti un apposito "questionario di soddisfazione utenti" secondo lo schema allegato alla presente Carta di qualità dei servizi.

Il "Questionario di soddisfazione utenti" è strumento utilizzabile al fine di verificare il grado di soddisfazione degli utenti. Agli stessi è richiesto, dopo l'erogazione del servizio, di esprimere un giudizio sulla qualità del servizio fruito. I risultati del questionario saranno valutati al fine del miglioramento dei servizi offerti. A fine anno l'ufficio incaricato della gestione predispone un report dove vengono pubblicati i risultati dell'indagine sulla soddisfazione degli utenti, con evidenziate le criticità e gli interventi di possibile miglioramento.

CORTESIA

Il personale Comunale addetto al "servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti" è tenuto a rapportarsi agli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria in materia di TARI.

I dipendenti sono tenuti altresì ad indicare il proprio nominativo nei rapporti con gli utenti.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

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

Obiettivo primario è quello di conseguire un elevato grado di trasparenza nelle informazioni mediante l'utilizzo delle moderne tecniche di comunicazione e l'ottimizzazione dei tempi di risposta alle richieste degli utenti.

CHIAREZZA DELLA COMUNICAZIONE

Il Comune pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con gli utenti, utilizzando una terminologia che sia il più possibile semplice, in modo da garantire un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.

RISERVATEZZA

Si comunica che tutti i dati personali comunicati al Comune di Lanusei saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE.

Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici.

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

11. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La tabella che segue indica per i servizi erogati, le modalità per accedervi, i referenti a cui rivolgersi, mentre tutta la modulistica è reperibile sul sito internet dell'Ente sezione "Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani"

Servizio	A chi rivolgersi	Recapiti	Orari
Richiesta di copia di avviso di pagamento emesso	Ufficio Tributi 3° Piano	Via Roma, 100 Lanusei (NU) Tel. 0782 473135 Tel. 0782 473136 Mail: tributi@comunedilanusei.it Pec: tributi.lanusei@pac.comunas.it	Dal lunedì al venerdì dalle 11:00 alle 13:00 Lunedì pomeriggio dalle 16:00 alle 18:00

Richiesta di: appuntamento ed informazioni su avvisi di accertamento, rimborsi, sgravi, rateizzazioni	Ufficio Tributi 3° Piano	Via Roma, 100 Lanusei (NU) Tel. 0782 473135 Tel. 0782 473136 Mail: tributi@comunedilanusei.it Pec: tributi.lanusei@pac.comunas.it	Dal lunedì al venerdì dalle 11:00 alle 13:00 Lunedì pomeriggio dalle 16:00 alle 18:00
Presentazione di : dichiarazioni iniziali o di variazione o cessazione; reclami e istanze di autotutela richieste di rimborso/sgravio richieste di rateizzazioni richieste di esenzioni, riduzioni, agevolazioni.	Ufficio Protocollo per presentazione: consegna diretta Pec raccomandata A/R	Comune di Lanusei Via Roma, 100 tributi.lanusei@pac.comunas.it Comune di Lanusei Via Roma, 100 08045 Lanusei (NU)	Dal lunedì al venerdì dalle 11:00 alle 13:00 Lunedì pomeriggio dalle 16:00 alle 18:00
Per presentare ricorso/reclamo	Ufficio Protocollo per presentazione: consegna diretta Pec raccomandata A/R	Comune di Lanusei Via Roma, 100 tributi.lanusei@pac.comunas.it Comune di Lanusei Via Roma, 100 08045 Lanusei (NU)	Dal lunedì al venerdì dalle 11:00 alle 13:00 Lunedì pomeriggio dalle 16:00 alle 18:00

12. STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE

Sono stati individuati due tipi di standard:

standard generali del servizio: caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità:

- Il personale si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente o pubblicate sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito istituzionale del Comune;
- Il personale si impegna ad operare con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento dei propri obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti;
- Adeguatezza degli uffici e delle attrezzature;

standard specifici del servizio, che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:

- tempi di risposta ai reclami e alle richieste/istanze formalmente presentate;
- tempo di attesa allo sportello;
- tempistica emissione documenti di riscossione;
- disponibilità e cortesia del personale;
- competenza dimostrata dal personale;
- qualità delle informazioni e della modulistica disponibile.

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.

Servizio	Aspetto Qualità	Standard di Qualità
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti).	Tempo di risposta	Immediato se consentito dalla richiesta formulata 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.	Tempo di risposta	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Ricezione della documentazione da parte dell'ufficio protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi.	Tempo di risposta	Ricezione immediata
Gestione istanza per riduzioni/agevolazioni	Tempo di risposta	Entro 30 giorni
Gestione istanza per rimborsi	Tempo di risposta	Tempo medio: 30 giorni tempo massimo: 180 giorni (termine d'urto)
Attività di assistenza al pubblico allo sportello	Tempi di attesa allo sportello	Ordinari: tempo di attesa medio: 10 minuti tempo di attesa massimo: 15 minuti. In momenti di punta 45 minuti
Emissione documenti di riscossione	Una volta all'anno	Invio almeno 15 giorni prima della scadenza della prima rata
Discarico somma iscritta a ruolo o riscossa coattivamente e non dovuta	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla richiesta
Gestione delle istanze su avvisi di accertamenti (rettifiche o annullamenti)	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione. L'istanza va presentata entro il termine per presentare ricorso. La presentazione dell'istanza non sospende i termini per presentare ricorso.
Risposta a reclamo sul servizio, a proposte o suggerimenti presentati in forma scritta	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla richiesta
Qualità della modulistica disponibile	Comprensibilità dei moduli	Grado di leggibilità e di comprensibilità
Qualità delle informazioni tramite il sito internet istituzionale	Accessibilità e organizzazione delle informazioni disponibili	Facilità e immediatezza dell'accesso ai dati e alle informazioni disponibili.

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 all'adozione 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.

13. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

L'utente, di propria iniziativa, può attivare presso il "servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti" i seguenti procedimenti:

- creazione di nuova utenza TARI;
- variazioni di dati relativi ad utenze esistenti;
- cessazioni di occupazione di locali od aree;
- vulture di utenze;
- presentazioni di reclami per disservizi;

- proposte e suggerimenti per il miglioramento dei servizi;
- istanza di verifica o di riesame della propria posizione tributaria;
- istanza di rimborso della TARI pagata in eccesso o non dovuta;
- istanza di rettifica di importi addebitati per mutate condizioni di occupazione dei locali;

I predetti procedimenti possono essere attivati mediante presentazione al protocollo comunale degli appositi moduli messi a disposizione degli utenti da parte del Comune. I moduli possono essere presentati personalmente all'Ufficio protocollo o trasmessi a mezzo di posta raccomandata a/r. o tramite posta elettronica certificata PEC: protocollo.lanusei@pec.comunas.it

14. TEMPESTIVITA'

Presso la sede municipale, al terzo piano, è ubicato l'Ufficio Tributi, incaricato del "servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti", che dispone di due sportelli fisici idonei a garantire agli utenti un tempo di attesa accettabile.

A fronte di eccezionali flussi di utenza, in occasione della bollettazione annuale o di particolari attività di accertamento e lotta all'evasione, verrà data segnalazione preventiva di inapplicabilità temporanea degli standard previsti nella presente carta, tramite avviso posto nella sala d'attesa.

Agli sportelli dell'Ufficio Tributi possono essere garantiti i seguenti tempi di attesa, che tengono conto del tempo minimo necessario alla corretta definizione di una posizione tributaria:

Ordinari: tempo di attesa medio: 10 minuti
di attesa massimo: 15 minuti

In momenti di punta tempo di attesa medio: 30 minuti
tempo di attesa massimo: 45 minuti

Il Comune si impegna a rispondere alle richieste di informazioni e di riesame delle posizioni, formalmente presentate dagli utenti, entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di registrazione al protocollo generale, fatta salva la sospensione/interruzione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria.

Gli standard indicati sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute, ad esempio, a fenomeni naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, o atti della Pubblica Autorità.

15. GLI ISTITUTI DI 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, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

Per agevolare gli utenti nell'utilizzo dell'istituto del ravvedimento operoso è utilizzabile la tabella di sintesi di seguito riportata:

Fattispecie	Modalità ravvedimento	Sanzioni	Interessi
Omesso/parziale versamento (Ravv. SPRINT)	Versamento entro 15 giorni dalla scadenza del tributo dovuto	0,1% per ogni giorno fino al 15 ^{mo}	Calcolati a giorni, per i giorni di ritardo (solo sul tributo)
Omesso/parziale versamento (Ravv. BREVE)	Versamento dopo il 15 ^{mo} giorno ed entro 30 giorni dalla scadenza del tributo dovuto	1/10 del 15% = 1,50%	Calcolati a giorni, per i giorni di ritardo (solo sul tributo)
Omesso/parziale versamento (Ravv. INTERMEDIO)	Versamento entro 90 giorni dalla scadenza del tributo dovuto	1/9 del 15% = 1,67%	Calcolati a giorni, per i giorni di ritardo (solo sul tributo)

Omesso versamento (Ravv. ORDINARIO)	Versamento oltre 30 giorni dalla scadenza del tributo dovuto, ma entro l'anno	1/8 del 30% = 3,75%	Calcolati a giorni, per i giorni di ritardo (solo sul tributo)
Omesso versamento (Ravv. ULTRANNUALE)	Versamento entro il termine di presentazione della dichiarazione successiva, ma entro 2 anni	1/7 del 30% = 1,67%	Calcolati a giorni, per i giorni di ritardo (solo sul tributo)
Omesso versamento (Ravv.LUNGO)	Versamento oltre i 2 anni dal termine di presentazione della dichiarazione e fino a 5 anni	1/6 del 30% = 5,00%	Calcolati a giorni, per i giorni di ritardo (solo sul tributo)

Il pagamento della sanzione ridotta deve essere eseguito contestualmente alla regolarizzazione del pagamento del tributo o della differenza, quando dovuti, nonché al pagamento degli interessi moratori calcolati al tasso legale con maturazione giorno per giorno.

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.

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

- 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. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

RICORSO ALLE CORTI DI GIUSTIZIA

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 Corte di Giustizia di I grado Provinciale;
- 2° grado Corte di Giustizia di II grado Regionale;
- 3° grado Corte di Cassazione.

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 Tributaria.

Ai sensi dell'art. 7 dello Statuto del Contribuente, per consentire l'esercizio dei propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione 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.

Per i ricorsi avverso atti di importo superiore a € 3.000,00 (escluso sanzioni, interessi e pene pecuniarie) è necessaria l'assistenza tecnica di cui all' art. 12 del citato D.Lgs.

Ai sensi dell'art. 16-bis comma 3 del D.Lgs. 546/1992 come modificato del D.L. 119/2018, dal 1° luglio 2019 il ricorso deve essere notificato a mezzo posta elettronica certificata (PEC) a codesto Ente al seguente indirizzo: tributi.lanusei@pec.comunas.it. Ai sensi dell'art. 17 bis del D.Lgs. 546/92 per le controversie di valore non superiore a € 50.000,00, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa.

Non trova applicazione il regime di obbligatorietà del processo telematico per i soggetti che stanno in giudizio senza assistenza tecnica per controversie di valore fino a € 3.000,00 per i quali le modalità telematiche della notifica e del deposito restano facoltative. In tal caso, il ricorso può essere proposto in carta semplice con una delle seguenti modalità:

- mediante consegna diretta dell'originale presso l'Ufficio Protocollo del Comune;
- a mezzo del servizio postale mediante spedizione dell'originale in plico raccomandato senza busta, con avviso di ricevimento;
- a mezzo Ufficiale Giudiziario, secondo le norme degli artt. 137 e seguenti del codice di procedura civile.

16. TRASPARENZA

Il Comune assicura agli utenti la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarli e sulle modalità di gestione della tariffazione della TARI attraverso i seguenti canali:

- Ufficio Tributi;
- documento di riscossione
- carta dei servizi;
- sezione trasparenza rifiuti sul sito internet istituzionale del Comune di Lanusei
- Attraverso i canali sopra indicati il Comune divulga informazioni:
- sulle procedure di pagamento della TARI annuale nonché sulle agevolazioni esistenti, sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche;
- sulle tariffe TARI e sul Regolamento comunale vigente per la sua applicazione;
- sulle conseguenze del ritardato/mancato pagamento della TARI e sull'eventuale situazione debitoria pregressa con indicazione delle modalità per la sua regolarizzazione;
- sulle procedure da seguire per la presentazione di eventuali reclami, istanze di riesame e/o di rimborso.

Il Comune assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:

- rende noto agli utenti, tramite appositi avvisi e opuscoli facilmente leggibili, le condizioni eco-nomiche e tecniche per la fruizione dei servizi;
- informa tempestivamente gli utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio, utilizzando appositi comunicati da pubblicare sul sito istituzionale del Comune;
- predispone appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche, di cui verifica periodicamente il buon funzionamento;
- riconosce agli utenti il diritto ad ottenere informazioni circa le modalità giuridiche e tecniche di fruizione dei servizi e il diritto di accesso ai registri e agli archivi, nei modi e nei termini previsti dalle leggi e dai regolamenti in vigore;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso esperibili avverso le stesse.

17. TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente carta può essere oggetto di segnalazione o reclamo dell'utente interessato. Il reclamo può essere presentato dall'utente anche in via orale o telefonicamente, ovvero secondo le modalità precisate nella presente carta.

Nel caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo fornire, ove richiesto, assistenza all'utente che effettua la segnalazione. Il reclamo potrà essere formalizzato utilizzando l'apposito modulo, da far sottoscrivere all'utente relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando la documentazione ritenuta utile. L'ufficio comunica all'utente con celerità, e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, l'esito degli accertamenti compiuti e le eventuali soluzioni adottate.

18. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito internet del comune all'indirizzo www.comunedilanusei.it, nella sezione *Siti e Sezioni utili- Portale trasparenza Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani*, nonché presso gli Uffici comunali siti in Lanusei Via Roma 100 Ufficio Tributi 3° Piano.