



**COMUNE DI OROSEI  
(Provincia di Nuoro)**

**Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**

**Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n° 2 del 19/01/2023**

## Sommario

1	PREMESSA .....	3
2	COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	3
3	PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI .....	4
4	INFORMAZIONI SUI GESTORI.....	5
	RACCOLTA RIFIUTI PORTA A PORTA .....	5
	RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI .....	6
	CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE .....	6
	SPAZZAMENTO STRADALE .....	7
	ALTRI SERVIZI .....	7
5	CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAI GESTORI.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
6	PRINCIPI FONDAMENTALI.....	8
7	TRASPARENZA .....	9
8	TASSA SUI RIFIUTI.....	9
9	POSIZIONAMENTO MATRICE SCHEMI REGOLATORI .....	12
10	PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI.....	13
11	OBBLIGHI DI SERVIZIO.....	13
12	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE (Titolo IV del TQRIF) .....	18
13	ATTIVITÀ DI ACCERTAMENTO E RECUPERO DELL'EVASIONE/ELUSIONE .....	19
14	RISCOSSIONE.....	19
15	STANDARD DI QUALITÀ .....	19
16	CONTATTI E INFORMAZIONI.....	23
17	DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE.....	24
18	DOVERI DEGLI UTENTI.....	24
19	TUTELA DEL CITTADINO.....	24
20	PRIVACY .....	25
21	VALIDITÀ DELLA CARTA .....	25

## 1 PREMESSA

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'**Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente dovrà anche integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dovrà poi:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- essere conforme alle disposizioni del TQRIF allegato alla sopracitata delibera 15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Si precisa che per il servizio di gestione dei rifiuti urbani, a differenza di altri servizi regolati dall'ARERA, la normativa non prescrive uno schema di riferimento unico per la predisposizione della Carta della qualità dei servizi. Pertanto, per gli aspetti di qualità attinenti ai rapporti tra gestore del servizio e utente a livello nazionale, si fa riferimento alle disposizioni di carattere generale, *in primis* alla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994, che introduce i principi a cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici e, nello specifico, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori del servizio. Tuttavia, la presente Carta della qualità del servizio contiene tutti gli elementi minimi richiesti dalla regolazione.

## 2 COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Carta della qualità del servizio è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio **impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate**, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La **Carta Qualità** è anche un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a scoprire le attività del Comune e, in modo particolare, a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune, si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

**Lo scopo della Carta è fissare i principi per l'erogazione del servizio, stabilire standard generali**, riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni ed agli standard specifici, riferiti a

prestazioni che l'utente può percepire in modo immediato e diretto (es. tempi di risposta a reclami e alle richieste formalmente presentate e tempi di attesa allo sportello, ecc.).

La Carta Qualità – TARI (Tassa sui rifiuti) persegue l'obiettivo di armonizzare le disposizioni tributarie in materia con le esigenze espresse dall'utenza, nella ricerca della qualità e dell'economicità del servizio pubblico offerto, in linea con gli obblighi di integrità previsti dalle più recenti normative in merito alla trasparenza, tutela del cittadino e della qualità del servizio (Deliberazione ARERA n. 444 del 31 ottobre 2019 – Deliberazione ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022), garantendo ai cittadini il rispetto degli standard minimi di servizio e promuovendo il miglioramento continuo in termini di attività e risultati raggiunti

Per i cittadini fruitori dei servizi la carta costituisce un importante elemento di garanzia; con questo atto l'Ente assume la propria responsabilità nel rispetto di standard e parametri predefiniti, misurati e verificati periodicamente.

La carta qualità del servizio è stata introdotta come documento obbligatorio per il servizio di gestione dei rifiuti dal "Documento per la Consultazione 352/2019/R/RIF" e dall'art. 8 e 3 della delibera ARERA 444/2019 RIF/R e deve essere aggiornata in riferimento a quanto disposto dal "Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani" (TQRIF), allegato alla Deliberazione ARERA n. 15/2022.

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, di cui al comma 5.1 del TQRIF ARERA deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del TQRIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, con il riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

### **3 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

La Carta è ispirata:

- alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente";
- D.P.C.M. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute GEST | Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

- L. n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l'obbligo per il gestore di emanare una "Carta della Qualità dei Servizi";
- al D.Lgs. 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 attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi;
- al D.Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".
- al vigente:

### **Atti di approvazione tariffa**

Delibera C.C. n. 16 TARI 2022 del 04/05/2022

Delibera C.C. n. 25 TARI 2021 del 30/06/2021

Delibera C.C. n. 32 TARI 2020 del 04/07/2020

Delibera C.C. n. 6 TARI 2019 del 27/03/2019

Per il dettaglio degli anni precedenti consultare l'archivio MEF delle delibere

### **Regolamento TARI:**

Regolamento TARI 2022 – approvato con Delibera C.C. n. 26 del 03/06/2021 modificato con Delibera C.C. n. 12 del 04/05/2022

Regolamento TARI 2021 – Delibera C.C. n. 26 del 03/06/2021

Per il dettaglio degli anni precedenti consultare l'archivio MEF dei regolamenti.

## **4 INFORMAZIONI SUI GESTORI**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Orosei, con sede in Via Santa Veronica n°5, il cui Consiglio Comunale approva ogni anno le tariffe da applicare per la TARI. Il Comune di Orosei, inoltre, è disponibile agli utenti tramite i seguenti numeri 0784/996901, 0784/996940, 0784/996936.

Il Comune ha provveduto ad affidare alla ditta CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP, con sede in Via Romagnoli 16 Ravenna la gestione della raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani.

I servizi erogati da CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP, in quanto soggetto gestore del servizio integrato dei rifiuti per il Comune, possono essere raggruppati come segue:

### **RACCOLTA RIFIUTI PORTA A PORTA**

Il servizio consiste nel ritiro delle diverse frazioni merceologiche tramite passaggio a domicilio calendarizzato. Il sistema prevede un conferimento tramite sacchi, mastelli, bidoni o altri idonei contenitori preventivamente esposti a cura dei singoli Utenti per il ritiro.

Il conferimento in mastelli e bidoni prevede il posizionamento su area privata - cortili interni, giardini, aree antistanti l'abitazione/attività - di contenitori specifici per la raccolta, con volumi variabili a seconda della tipologia di Utenza servita.

I contenitori, dopo lo svuotamento vengono ricollocati con i coperchi chiusi nel luogo appositamente individuato.

Per approfondimenti sui servizi erogati nel territorio comunale, consultare il sito internet del sito del Comune di Orosei nei quali troverete:

- regole per la differenziazione e il conferimento dei diversi tipi di rifiuto;
- calendari di ritiro;
- modalità di contatto del servizio clienti.

### **RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI**

Nel Comune è attivo un servizio gratuito di raccolta rifiuti ingombranti a domicilio. Per ulteriori informazioni consulta il sito internet del tuo comune oppure rivolgiti agli Uffici Clienti.

### **CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE**

Nel Comune di Orosei è presente il Centro di Raccolta per consentire agli utenti di conferire una serie di rifiuti differenziabili.

Presso il Centro di Raccolta è possibile conferire le tipologie di rifiuti autorizzate. A titolo esemplificativo, di seguito, si elencano le categorie di rifiuti generalmente conferibili. Per conoscere le categorie di rifiuti conferibili nei singoli Centri di Raccolta, consultare il sito internet del Comune di Orosei :

- ingombranti metallici;
- legno e ingombranti legnosi;
- ingombranti non recuperabili;
- rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- vetro;
- plastica;
- ferro e alluminio;
- carta e cartone (anche separati);
- sfalci e potature;
- inerti;
- olii, grassi vegetali;
- pile e batterie esauste e accumulatori al piombo;

- farmaci scaduti;
- prodotti etichettati “t” e/o “f” (ove previsto).

Gli Utenti possono accedere al Centro di Raccolta nei giorni e negli orari di apertura al pubblico secondo le modalità indicate sul sito del Comune.

Eventuali ulteriori giorni di chiusura vengono segnalati con apposito avviso sul sito internet del Gestore e con apposito avviso apposto presso il cancello del Centro di Raccolta almeno due giorni prima della chiusura.

Ulteriori informazioni sul Centro di Raccolta possono essere richieste presso gli Uffici competenti.

### **SPAZZAMENTO STRADALE**

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade ove previsto. Il Gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti.

Le frequenze e le modalità di spazzamento sono riportate nel progetto offerta e nel capitolato speciale d'appalto posto a base di gare pubblicato nel sito del Comune.

### **ALTRI SERVIZI**

La CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP eroga ulteriori servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale:

- Ritiro olio e abiti usati
- Ritiro Pile e Farmaci
- Servizi su feste e manifestazioni

Frequenze e modalità di erogazione dei suddetti servizi sono riportati nel progetto offerta della ditta presentato in sede di gara.

Le informazioni relative alle modalità di conferimento da parte degli utenti sono riassunte di seguito e sono consultabili sul portale della trasparenza del Comune di Orosei al link di seguito indicato <https://www.comune.orsei.nu.it/index.php/ente/trasparenza/10020>

## 5 PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

- **Rispetto delle normative e onestà**

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;

- **Eguaglianza di trattamento**

Il Comune si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali dei sistemi infrastrutturale gestito.

- **Imparzialità**

L'erogazione del servizio, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletati adottando criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

- **Continuità**

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

- **Chiarezza e trasparenza**

Deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;

- **Efficienza ed efficacia**

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

- **Partecipazione**

Il Comune garantisce sempre la propria disponibilità alla partecipazione dell'utente per la prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può presentare reclami,



memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

- **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Comune, nel redigere qualsiasi documento e/o messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

- **Tutela dell'ambiente**

Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;

- **Cortesia**

Il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;

- **Semplificazione delle procedure**

Il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

## 6 TRASPARENZA

Tutte le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) ed i relativi contenuti sono disponibili al link: <https://www.comune.orosei.nu.it/index.php/ente/trasparenza/10020>.

## 7 TASSA SUI RIFIUTI

A decorrere dal 1° gennaio 2014 è stata istituita la Tassa sui Rifiuti (TARI) in base a quanto previsto dall'art. 1, comma 639 e seguenti Legge 147/2013, come aggiornati, da ultimo, dall'art.1, comma 780, Legge 160/2019.

- **Modalità di calcolo**

La tassa sui rifiuti è calcolata ai sensi della normativa prevista dal comma 639 e seguenti dell'articolo 1 Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e del D.P.R.27 aprile 1999, n. 158, della deliberazione n. 443 del 31/10/2019 ARERA, adottando il Metodo Tariffario per il servizio integrato di gestione dei Rifiuti (MTR), della Deliberazione n. 363 del 03 agosto 2021, adottando il Metodo Tariffario rifiuti (MTR2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 e del "Regolamento TARI", approvato con delibera del approvato con Delibera C.C. n. 26 del 03/06/2021 modificato con Delibera C.C. n. 12 del 04/05/2022

Il **regolamento Tari** del Comune di Orosei è reperibile al seguente link: <https://www.comune.orosei.nu.it/index.php/servizi/procedimenti/p/0/30>

La tassa è istituita a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e simili al servizio, comprende lo spazzamento, la raccolta, il trasporto, il recupero, il riciclo, il riutilizzo, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti.

La tariffa è commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolta sulla base dei criteri determinati con il D.P.R. 158/1999 ad oggetto: "Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani."

La tariffa è composta da una quota fissa determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti, riferite in particolare agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti, e da una quota variabile rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio, ricomprendendo anche i costi di smaltimento di cui all'art. 15 del D.Lgs. 36/2003.

La tassa è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali ed aree scoperte, adibiti a qualsiasi uso e suscettibili di produrre rifiuti urbani. La TARI è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria, determinata sulla base del costo del servizio quantificato dal Piano Economico Finanziario

Le tariffe della Tari, suddivise tra utenze domestiche e utenze non domestiche, vengono annualmente definite con deliberazione del Consiglio Comunale e pubblicate sul sito del Ministero dell'economia e finanze. Le tariffe sono consultabili tramite i seguenti link: <https://www.comune.orsei.nu.it/index.php/servizi/procedimenti/p/0/30>

Per le utenze domestiche l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "Parte Fissa", correlata alla superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati e sommando l'importo della tariffa "Parte Variabile" determinato in base al numero dei componenti presenti nell'immobile.

Per le utenze non domestiche la tariffa si diversifica sulla base delle tipologie di attività (categorie) previste dal D.P.R. 158/1999, infatti l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "Parte Fissa e Parte Variabile", stabilita per ogni categoria, per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati sia si tratti di locali, sia di aree scoperte.

- **Modalità di pagamento**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Comune) 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 8 del 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.

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale calcolate tenendo conto del Piano Economico Finanziario e 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.

Il Comune provvede all'invio ai contribuenti di un apposito avviso di pagamento, con annessi i modelli di pagamento precompilati, sulla base delle dichiarazioni presentate e degli accertamenti notificati, contenente l'importo dovuto per la tassa sui rifiuti ed il tributo provinciale, l'ubicazione e la superficie dei locali e delle aree su cui è applicato il tributo, la destinazione d'uso dichiarata o accertata, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata e le scadenze. L'avviso di pagamento deve contenere altresì tutti gli elementi previsti dall'art. 7 della Legge 27/07/2000, n. 212, nonché tutte le indicazioni contenute nella delibera ARERA n. 444/2019, a partire dall'entrata in vigore delle disposizioni in essa contenute. In particolare, è previsto l'invio di un documento di riscossione in formato cartaceo, fatta salva la scelta dell'utente di ricevere il documento medesimo in formato elettronico. A tal fine, l'avviso di pagamento contiene specifiche indicazioni che consentano agli utenti di optare per la sua ricezione in formato elettronico, con la relativa procedura di attivazione.

- **Ulteriore invio di documenti relativi alla Tari**

- **Documenti di Rimborso o Compensazione**, su specifica istanza del contribuente è possibile richiedere l'autorizzazione a procedere alla compensazione delle somme a credito dell'imposta TARI non dovuta e versata con le somme dovute in occasione della scadenza di versamento immediatamente successiva e fino ad esaurimento del credito d'imposta; sulla base della richiesta pervenuta ed in esito alle verifiche compiute, il funzionario responsabile autorizza la compensazione, rilasciando al contribuente, in luogo del rimborso, un'attestazione indicante l'ammontare del credito e degli importi compensabili per ogni annualità d'imposta.
- **Documenti di Sollecito di pagamento**, sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei cittadini che non risultano in regola con i pagamenti TARI. Si tratta di avvisi cosiddetti "bonari" che, se pagati entro il termine indicato, non comportano sanzioni ed interessi. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R.
- **Avvisi di Accertamento intimazione a adempiere**, sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei cittadini che hanno omesso l'obbligo di dichiarazione TARI oppure omesso il pagamento TARI sollecitato in tutto o in parte. Si tratta di avvisi di accertamento che comportano sanzioni ed interessi previsti dalla normativa vigente in materia di tributi locali. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R o Atti Giudiziari.

### 8 POSIZIONAMENTO MATRICE SCHEMI REGOLATORI

Secondo l'Art 3 del TQRIF, L'ETC (Ente Territorialmente Competente), per il Comune di Orosei, ha individuato il posizionamento della gestione nella Matrice degli schemi di riferimento all'interno dello **Schema I**, determinando i relativi obblighi applicabili alla gestione medesima e consentendo in tal modo la corretta valorizzazione dei costi previsionali eventualmente connessi all'adeguamento agli obblighi di qualità previsti dal TQRIF nel Piano Economico Finanziario (PEF) 2022- 2025.

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

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

Sulla base dello schema regolatorio scelto, la Carta della qualità deve contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione:

- degli obblighi di servizio;
- degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità;
- degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

**10 OBBLIGHI DI SERVIZIO**

Vengono di seguito esplicitati gli obblighi di servizio elencati nella riportata Tabella 2, secondo lo schema regolatorio prescelto (**Schema I**) e in base ai contratti in essere.

<b>Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio</b>				
	Schema I	Schema II contrattuale	Schema III tecnica	Schema IV Contrattuale e tecnica
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Art 10 e 11. Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Art 19 e 22. Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Art. 29 e 30. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI

Art 32 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Art 35.1 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Art. 35.2 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto.	SI	SI	SI	SI
Articoli 35.3 e 35.4 Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	n.a.	n.a.	SI	SI
Art 36 Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI

- **Modalità di attivazione al servizio**

I soggetti obbligati provvedono a consegnare al Comune la dichiarazione di attivazione del servizio, redatta sui moduli appositamente predisposti dallo stesso, entro il **30 giugno dell'anno successivo** alla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo.

La dichiarazione di attivazione del servizio ha effetto anche per gli anni successivi finché non si verifichi una modifica dei dati dichiarati cui consegua un diverso ammontare della tassa.

Il modello di dichiarazione di attivazione del servizio è compilabile on line, disponibile presso i punti di contatto con l'utente o scaricabile anche sul sito internet istituzionale dell'Ente al link: <https://www.comune.orosei.nu.it/index.php/servizi/procedimenti/p/0/30>

La dichiarazione dovrà pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- Presso l'ufficio fisico del Protocollo all'indirizzo: Via Santa Veronica 5 08028- Orosei (NU);
- A mezzo posta tramite raccomandata a/r all'indirizzo: Comune di Orosei Via Santa Veronica 5 08028- Orosei (NU);
- Tramite posta certificata all'indirizzo protocollo@pec.comuneorosei.it

L'amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva alle richieste di attivazione del servizio **entro 2 gg.** dal ricevimento.

#### • **Modalità di variazione del servizio**

I soggetti obbligati provvedono a consegnare al Comune la dichiarazione di variazione del servizio, redatta sui moduli appositamente predisposti dallo stesso.

La dichiarazione di variazione del servizio ha effetto anche per gli anni successivi finché non si verifichi un'ulteriore modifica dei dati dichiarati cui consegua un diverso ammontare della tassa.

Le richieste producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Il modello di dichiarazione di variazione del servizio è compilabile on line, disponibile presso i punti di contatto con l'utente o scaricabile anche sul sito internet istituzionale dell'Ente al link: <https://www.comune.orosei.nu.it/index.php/servizi/procedimenti/p/0/30>

La dichiarazione dovrà pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- Presso l'ufficio fisico del Protocollo all'indirizzo: Via Santa Veronica 5 08028- Orosei (NU);
- A mezzo posta tramite raccomandata a/r all'indirizzo: Comune di Orosei Via Santa Veronica 5 08028- Orosei (NU);
- Tramite posta certificata all'indirizzo protocollo@pec.comuneorosei.it

L'amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva alle richieste di attivazione del servizio **entro 2 gg.** dal ricevimento.

#### • **Esclusioni e riduzioni TARI**

Il dettaglio di tutte le esclusioni, esenzioni, riduzioni e agevolazioni è contenuto nel regolamento di applicazione del tributo consultabile al link:

<https://www.comune.orosei.nu.it/index.php/servizi/procedimenti/p/0/30>

Le richieste di riduzioni del servizio producono i loro effetti dalla data di presentazione della richiesta.

- Presso l'ufficio fisico del Protocollo all'indirizzo: Via Santa Veronica 5 08028- Orosei (NU);

- A mezzo posta tramite raccomandata a/r all'indirizzo: Comune di Orosei Via Santa Veronica 5 08028- Orosei (NU);

- Tramite posta certificata all'indirizzo protocollo@pec.comuneorosei.it

- **Modalità di cessazione TARI**

Il modello di cessazione del servizio è compilabile on line, disponibile presso i punti di contatto con l'utente o scaricabile anche sul sito internet istituzionale dell'Ente al link: <https://www.comune.orosei.nu.it/index.php/servizi/procedimenti/p/0/30>

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data di presentazione della richiesta.

- Presso l'ufficio fisico del Protocollo all'indirizzo: Via Santa Veronica 5 08028- Orosei (NU);

- A mezzo posta tramite raccomandata a/r all'indirizzo: Comune di Orosei Via Santa Veronica 5 08028- Orosei (NU);

- Tramite posta certificata all'indirizzo protocollo@pec.comuneorosei.it

L'amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva alle richieste di cessazione del servizio **entro 2 gg.** dal ricevimento.

- **Reclami**

Il modulo per il reclamo scritto è scaricabile dal sito internet del Comune di Orosei, compilabile on line o disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

Il Reclamo deve essere formulato in modo chiaro e preciso in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso.

Il modello per il reclamo è disponibile anche sul sito internet istituzionale dell'Ente al link: <https://www.comune.orosei.nu.it/index.php/servizi/procedimenti/p/0/30>

I reclami dovranno pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- Presso l'ufficio del Protocollo del Comune in Via Santa Veronica 5 08028- Orosei (NU);

- A mezzo posta tramite raccomandata a/r all'indirizzo: Comune di Orosei Via Santa Veronica 5 08028- Orosei (NU);

- Tramite posta certificata all'indirizzo protocollo@pec.comuneorosei.it

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato **entro 10 giorni** dal ricevimento del reclamo. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione l'Ufficio nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica ed il relativo Responsabile.

- **Richieste scritte di informazioni**



Il modello di richieste scritte di informazioni è compilabile on line, disponibile presso i punti di contatto con l'utente o scaricabile anche sul sito internet istituzionale dell'Ente al link: <https://www.comune.orsei.nu.it/index.php/servizi/procedimenti/p/0/30>

La richiesta scritta di informazioni deve essere formulata in modo chiaro e preciso in modo da facilitare l'individuazione della richiesta.

Le richieste di informazioni dovranno pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- Presso l'ufficio fisico del Protocollo all'indirizzo: Via Santa Veronica 5 08028- Orosei (NU);
- A mezzo posta tramite raccomandata a/r all'indirizzo: Comune di Orosei Via Santa Veronica 5 08028- Orosei (NU);
- Tramite posta certificata all'indirizzo protocollo@pec.comuneorsei.it

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato **entro 5 giorni** dal ricevimento della richiesta.

- **Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati**

Il modello di richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è compilabile on line, disponibile presso i punti di contatto con l'utente o scaricabile anche sul sito internet istituzionale dell'Ente al link:

<https://www.comune.orsei.nu.it/index.php/servizi/procedimenti/p/0/30>

Le richieste di rettifica degli importi addebitati dovranno pervenire al protocollo dell'Ente con le seguenti modalità:

- Presso l'ufficio Protocollo del Comune in Via Santa Veronica 5 08028- Orosei (NU);
- A mezzo posta tramite raccomandata a/r all'indirizzo: Comune di Orosei Via Santa Veronica 5 08028- Orosei (NU);
- Tramite posta certificata all'indirizzo protocollo@pec.comuneorsei.it

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato **entro 60 giorni** dal ricevimento della richiesta.

- **Richiesta di rettifica degli importi non dovuti**

Su specifica istanza del contribuente è possibile richiedere l'autorizzazione a procedere alla compensazione delle somme a credito dell'imposta TARI non dovuta e versata con le somme dovute, in occasione della scadenza di versamento immediatamente successiva e fino ad esaurimento del credito d'imposta; sulla base della richiesta pervenuta ed in esito alle verifiche compiute, il funzionario responsabile autorizza la compensazione, rilasciando al contribuente, in luogo del rimborso, un'attestazione indicante l'ammontare del credito e degli importi compensabili per ogni annualità d'imposta;

L'Amministrazione si impegna ad effettuare la rettifica degli importi non dovuti, **entro 60 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento 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.

- **Rimborsi**

Il soggetto passivo deve richiedere il rimborso delle somme versate e non dovute, entro il termine di 5 anni dalla data del pagamento ovvero dal giorno in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

Il rimborso riconosciuto dovuto è disciplinato dalla Legge 296/2006.

Ai sensi dell'articolo 1, comma 168, della Legge 27 dicembre 2006, n. 296, non si procede per ogni singolo tributo al rimborso per somme inferiori a **12 euro** per anno d'imposta.

- **Rateizzazione**

È possibile richiedere rateizzazione per i debiti previsti dall'apposito regolamento comunale reperibile al link:

<https://www.comune.orsei.nu.it/index.php/servizi/procedimenti/p/0/30>

L'importo da rateizzare non potrà essere inferiore a 200€ e la singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a 100€.

## 11 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE (Titolo IV del TQRIF)

Il servizio di **front-office** e **back-office** viene garantito dall'Ente come previsto dall'articolo 1 comma 691 della L. 147/2013, e dagli Artt. 19 e 20 del TQRIF con i seguenti strumenti.

✓ **Sportello:** viene garantita l'apertura al pubblico di appositi sportelli per la gestione delle pratiche e per fornire informazioni all'utenza nel rispetto degli standard operativi. Lo sportello, presso l'ufficio TARI, è aperto al pubblico il martedì ed il giovedì dalle ore 10:00 alle ore 12:30, il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 18:00.

✓ **Servizio telefonico:** il Comune dispone di un numero telefonico a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile per richiedere assistenza. Ufficio tributi 0784/996901 – 0784/996940 – 0784/996936.

✓ **PEC:** protocollo@pec.comuneorsei.it

L'utente attraverso tali canali di accesso può:

- ottenere supporto informativo: informazioni di carattere generale sull'applicabilità del tributo (normativa, tariffe, agevolazioni, adempimenti vari in materia dichiarativa, modalità e termini di versamento);
- ottenere assistenza alla compilazione della modulistica e ricezione dichiarazioni e istanze;
- inoltrare richieste di rimborsi, di compensazioni e di agevolazioni;
- informazioni su come dichiarare la propria posizione ai fini tributari;
- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
- usufruire, dove possibile, degli strumenti di deflazione del contenzioso tributario (ravvedimento operoso, accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione giudiziale);

- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione;
- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito.

**Il personale a contatto con l'utente ha la competenza e l'esperienza necessarie per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza.**

**Il personale addetto è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e a fornire risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti.**

## **12 ATTIVITÀ DI ACCERTAMENTO E RECUPERO DELL'EVASIONE/ELUSIONE**

L'attività di accertamento per omesso o parziale pagamento e per omessa o infedele dichiarazione viene svolta attraverso la verifica della congruenza tra i versamenti ricevuti per singola annualità esaminata e quanto risulta dovuto sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati tributarie del Comune.

Il controllo delle posizioni tributarie per le quali risultano incongruenze nei tributi pagati e/o nei dati dichiarati è effettuato attraverso l'incrocio tra banche dati comunali e/o altre fonti disponibili al fine di individuare posizioni non conformi (dichiarazioni, iscrizioni, cessazioni, etc....) rispetto agli adempimenti richiesti dalle normative vigenti in materia di TARI.

## **13 RISCOSSIONE**

La riscossione TARI è gestita direttamente dal Comune che riceve tutti i flussi di pagamento provenienti dai diversi canali (Agenzia delle Entrate, Uffici postali, Istituti bancari Banca, etc.) e provvede all'abbinamento degli stessi nel gestionale TARI.

La continua ricerca di soluzioni tecnologiche innovative volte ad agevolare i versamenti hanno portato in questi ultimi anni ad introdurre oltre ai consueti canali di pagamento (circuito bancario, uffici postali, on line) modalità innovative che, con l'utilizzo di codici a barre e QR code che permettono l'acquisizione dei dati senza necessità di digitarli, consentono di pagare TARI più rapidamente e senza commettere errori.

## **14 STANDARD DI QUALITÀ**

Gli standard di qualità si riferiscono a quanto disposto dagli Articoli: 3.3 (tabella 1: standard qualitativi) del TQRIF (allegato alla Deliberazione ARERA n.15/2022).

<b>Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani</b>				
	<b>Schema I</b>	<b>Schema II contrattuale</b>	<b>Schema III tecnica</b>	<b>Schema IV Contrattuale e tecnica</b>

Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80 %	70 %	90 %
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80 %	70 %	90 %
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80 %	70 %	90 %
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80 %	70 %	90 %
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80 %	70 %	90 %
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80 %	70 %	90 %
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	n.a.	80 %	70 %	90 %
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80 %	70 %	90 %
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80 %	70 %	90 %
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi

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)				
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80 %	70 %	90 %
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80 %	70 %	90 %
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80 %	70 %	90 %
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80 %	70 %	90 %
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	n.a.	80 %	70 %	90 %
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	n.a.	80 %	70 %	90 %
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80 %	90 %
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80 %	90 %
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85 %
Puntualità del servizio di spazzamento	n.a.	n.a.	80 %	90 %

e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46				
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85 %
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	n.a.	70 %	80 %	90 %

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 fornire una puntuale ed esaustiva risposta a richieste chiare e corredate da idonea documentazione.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, verranno valutate le problematiche e le eventuali responsabilità che hanno generato la disfunzione rilevata e adottate di concerto con l'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, sono rallentati i procedimenti. In questo caso l'ufficio si impegna ad informare tempestivamente l'utente dell'esigenza di integrare la documentazione al fine di avviare l'istruttoria.

Nella tabella sotto riportata sono stati individuati gli Standard qualitativi dei principali servizi-tipo erogati, per permettere ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte dal Comune e da CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP

<b>Servizio</b>	<b>Aspetto di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>
Richieste di attivazione del servizio	Tempi di risposta	Entro 2 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Richieste di variazione e di cessazione del servizio	Tempi di risposta	Entro 2 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Consegna delle attrezzature per la raccolta	Tempi di risposta	<b>Entro 5 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte del gestore per il trasporto e la raccolta</b>
Reclami scritti	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Richieste scritte di	Tempi di risposta	Entro 5 giorni lavorativi, decorrenti dalla

informazioni		data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	Tempi di risposta	Entro 60 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Rettifica degli importi non dovuti	Tempi di accredito	Entro 10 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio della richiesta di rettifica
Ritiro dei rifiuti su chiamata	Tempi di ritiro	Entro 7 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio della richiesta di ritiro
Intervento in caso di segnalazione per disservizi	Tempi di intervento	Entro 5 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio della segnalazione

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori, degli Utenti e con le Associazioni di Categoria.

Su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

## 15 CONTATTI E INFORMAZIONI

È possibile accedere ai servizi di richiesta, presentazione documenti, ricorsi e reclami secondo la seguente tabella:

Servizio	A chi rivolgersi	Recapiti	Orari
Richiedere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni</li> <li>• un appuntamento</li> <li>• copia degli avvisi di pagamento</li> </ul>	Al protocollo dell'ente Per posta ordinaria o raccomandata Per posta elettronica certificata	Via Santa Veronica n° 5 Telefono 0784/996901- 0784996940- 0784/996936	Sportello: il martedì ed il giovedì dalle ore 10:00 alle ore 12:30, il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 18:00. Telefono: dalle ore 08:00 alle ore: 14:00 dal Lunedì al Venerdì
Presentare: <ul style="list-style-type: none"> <li>• denunce, dichiarazioni e cessazioni</li> <li>• reclami e istanze di autotutela</li> <li>• richieste di rimborso/sgravio</li> <li>• richieste di rateizzazione</li> <li>• richieste di esenzioni,</li> </ul>	Al protocollo dell'ente Per posta ordinaria o raccomandata Per posta elettronica certificata	Via Santa Veronica n° 5 Telefono 0784/996901- 0784996940- 0784/996936	Il martedì ed il giovedì dalle ore 10:00 alle ore 12:30, il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 18:00.

riduzioni o agevolazioni •• richiesta di invio avviso di pagamento TARI in formato elettronico			
Per presentare ricorso	Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado di Nuoro	Via Lamarmora n. 92 Telefono <u>0784</u> <u>231145</u>	Per le modalità e le tempistiche di presentazione del Ricorso si rimanda alla normativa riguardante i ricorsi tributari
Intervento Gestore raccolta		@_...it	Lunedì _____-_____ Mercoledì _____-_____ Giovedì _____-_____

#### Responsabile della TARI

Rag. FARRIS MARIA TERESA FLAVIA

tel. 0784/996925

e-mail: [ragioneria.farris@comuneorosei.it](mailto:ragioneria.farris@comuneorosei.it)

#### Responsabile del Procedimento

Rag. FARRIS MARIA TERESA FLAVIA

tel. 0784/996925

e-mail: [ragioneria.farris@comuneorosei.it](mailto:ragioneria.farris@comuneorosei.it)

### 16 DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta può essere richiesta all'ufficio Tari del Comune di Orosei presso via santa veronica 5

La Carta è pubblicata sul portale della trasparenza al link:  
<https://www.comune.orsei.nu.it/index.php/ente/trasparenza/10020>

### 17 DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 30 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

### 18 TUTELA DEL CITTADINO

I principali istituti a tutela del cittadino sono:



- **Autotutela**, con cui il contribuente può richiedere all'Amministrazione la revisione o l'annullamento di un atto infondato, illegittimo o viziato da errori (art. 21 nonies della L. n. 241/1990, s.m.i.);
- Per le controversie di valore non superiore a cinquantamila euro, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. La procedura di **reclamo/mediazione** deve essere conclusa, a pena di improcedibilità del ricorso, entro il termine di novanta giorni dalla data di notifica di quest'ultimo (art. 17 bis, D. Lgs. n° 546/92);
- **Ricorso alla Commissione Tributaria** Provinciale di Nuoro entro 60 giorni dalla notifica, secondo le disposizioni del D.lgs. del 31.12.1992 n. 546, nel caso in cui il contribuente ritenga la pretesa tributaria illegittima o infondata. Possono essere impugnati: avviso d'accertamento esecutivo; provvedimenti di diniego del rimborso, anche parziale; altri atti impugnabili per legge presso le Commissioni Tributarie, secondo modalità e procedure che vengono riportate sugli atti stessi.

## 19 PRIVACY

Il Comune e il gestore si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune, anche attraverso soggetti terzi, e al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

## 20 VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2023** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta al link <https://www.comune.orsei.nu.it/index.php/ente/trasparenza/10020>

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, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 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 di cui sopra, nonché presso gli uffici comunali siti in via Santa Veronica 5