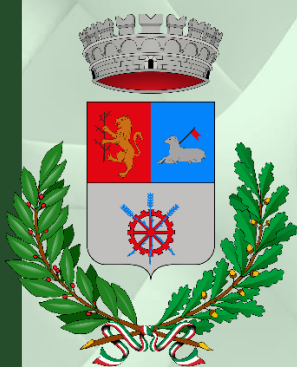
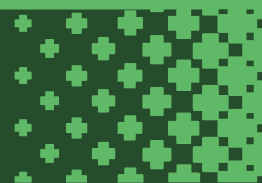


*CARTA DELLA QUALITÀ  
DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA  
TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI*



Comune  
di MUROS



**CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI**

INDICE

1. **PREMESSA**
2. **LO SCHEMA REGOLATORIO**
- 2.1 **I SERVIZI PREVISTI NELL'AMBITO DELLA GESTIONE DELLA TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI**
- 2.2 **PRINCIPI FONDAMENTALI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO E CAUSE DI FORZA MAGGIORE**
3. **VALIDITÀ, VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA**
4. **I DATI DEL GESTORE DELLA TARIFFA E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI**
- 4.1 **GLI UTENTI**
5. **I SERVIZI**
6. **DOVE RIVOLGERSI, COME INFORMARSI**
- 6.1 **SPORTELLI UTENTI**
- 6.2 **SERVIZIO TELEFONICO (NUMERO VERDE)**
7. **COME TUTELARSI (RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE D'INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI PER DISSERVIZI)**
- 7.1 **PROCEDURE DI RECLAMO SCRITTO**
- 7.2 **RICHIESTA SCRITTA D'INFORMAZIONI**
- 7.3 **SEGNALAZIONE PER DISSERVIZIO**
- 7.4 **RICHIESTA RIPARAZIONE ATTREZZATURE RACCOLTA DOMICILIARE**
- 7.5 **RICHIESTA ULTRIORE RATEIZZAZIONE**
- 7.6 **RICHIESTA RETTIFICA IMPORTI E RIMBORSI**
8. **GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI**
- 8.1 **MODALITÀ DI PRELIEVO**
- 8.2 **MODALITÀ DI RISCOSSIONE (GESTORE DEL SERVIZIO)**
- 8.3 **ACCESSO AI SERVIZI DA PARTE DEGLI UTENTI**
- 8.4 **SERVIZI OFFERTI**
- 8.5 **REGOLE DI COLLABORAZIONE**
9. **ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE**
- 9.1 **RAVVEDIMENTO OPEROSO**
- 9.2 **AUTOTUTELA**
- 9.3 **DEFINIZIONE AGEVOLATA DELLE ANNUALITÀ PREGRESSE**
- 9.4 **INTERPELLO**
- 9.5 **ACCERTAMENTO CON ADESIONE**
- 9.6 **RICORSO ALLE CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA**
- 9.6.1. **Reclamo e mediazione**
- 9.7 **RICORSO AL GARANTE DEL CONTRIBUENTE**
10. **GLOSSARIO**

## **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI**

### **1. PREMESSA**

La Carta della Qualità del servizio di gestione del servizio tariffe e rapporti con gli utenti, facente parte del servizio di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale il Gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore.

Il comune riveste la funzione Gestore della Tariffa e Rapporto con gli Utenti (di seguito anche “GTRU” o “Comune”).

La Carta della Qualità contiene i diritti degli utenti del Comune, domestici e non domestici, che il Gestore si impegna a garantire.

La Carta in particolare:

- **individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del proprio servizio;**
- **individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;**
- **definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti.**

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali con particolare riferimento a quanto previsto da:

- **Decreto-legge n. 1/2012 art. 8 e s.m.i.;**
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";**
- **Decreto Legislativo n. 286/1999 art. 11;**
- **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 n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;**
- **Decreto Legislativo n. 116/2020;**
- **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 oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

- **Regolamento Comunale del servizio di gestione rifiuti, che stabilisce le regole per lo svolgimento dell’attività di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti urbani al fine di promuovere il recupero/riciclo e per la cura dell’igiene pubblica (disponibile sul sito internet del Comune nella sezione “Amministrazione Trasparente);**
- **Regolamento per l’applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile**

**CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI**

sul sito internet del Comune sul sito del Dipartimento per la fiscalità locale ([Dipartimento Finanze - TARI - Ricerca](#)).

- Regolamento delle entrate e della riscossione, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile sul sito internet del Comune).

**2. LO SCHEMA REGOLATORIO**

Lo Schema Regolatorio, ai sensi della Delibera n. 15/2022/R/rif, stabilisce gli obblighi di qualità che devono essere rispettati dal Gestore a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025.

Lo Schema Regolatorio è stato determinato con delibera n. 39 del 28.12.2022 dell'Unione dei Comuni del Coros, nella sua funzione di Ente Territorialmente Competente, con la quale il servizio integrato di gestione dei rifiuti è stato posizionato, all'interno della matrice degli schemi regolatori, nello "Schema Regolatorio I".

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	<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>

## CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

### 2.1 I SERVIZI PREVISTI NELL'AMBITO DELLA GESTIONE DELLA TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

È adottata la Carta della qualità del servizio come previsto dall'articolo 5 del TQRIF
Sono individuate le modalità di attivazione del servizio come previsto all'articolo 6 e all'articolo 7 del TQRIF
Sono individuate le modalità per la variazione o la cessazione del servizio di come previsto dagli articoli 10 e 11 del TQRIF
È definita la procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, come previsto dagli articoli 13, 17 e 18 del TQRIF
Sono indicate le modalità di erogazione del servizio telefonico come previsto dagli articoli 20 e 22 del TQRIF
Sono individuate le modalità e la periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti come previsto dal Titolo V del TQRIF

### 2.2 PRINCIPI FONDAMENTALI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

#### Eguaglianza

Il servizio di gestione della tariffa e rapporti con gli utenti svolge le proprie attività nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. 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 del sistema infrastrutturale gestito. Inoltre, è riservata una particolare attenzione nell'erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo si provvede a:

- ❖ **organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati nel sito del comune, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;**

## **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI**

- ❖ **ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;**
- ❖ **in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.**

### **Imparzialità**

Il Gestore ispira il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

### **Continuità**

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni; in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, è compito del Gestore intervenire nel più breve tempo possibile per risolvere il problema, adottando misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e provvedendo, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione.

### **Partecipazione e accesso agli atti**

Il Gestore crea modi e metodi di partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio; in tal senso l'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui il Gestore del servizio è tenuto a dare riscontro. Il Gestore si impegna altresì ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, attraverso periodiche indagini di soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction).

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della n. 241 del 1990 e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella di posta elettronica certificata del Comune.

### **Efficienza ed efficacia**

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

### **Trasparenza chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

A garanzia di trasparenza nei confronti dei vari portatori di interessi, il Gestore si impegna a fornire un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio. Nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, è posta la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

### **Cortesìa**

Il Gestore del servizio si impegna a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad

## **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI**

agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

### **Trattamento dei dati personali - Privacy**

Il Gestore del servizio considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali. A tal fine sono promosse tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". Il Comune ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer – DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

A ciascun utente è garantito il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché l'esercizio di tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

### **Cause di forza maggiore**

Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- **atti di autorità pubblica;**
- **eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;**
- **scioperi;**
- **mancato ottenimento di atti autorizzativi;**
- **situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;**
- **indisponibilità degli impianti di trattamento;**
- **situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).**

Resta fermo l'impegno dei Gestori del servizio integrato dei rifiuti per contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

### **3. VALIDITÀ, VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA**

La presente Carta della Qualità ha validità dalla data di approvazione da parte del comune con delibera del Consiglio comunale n. 14 del 10/05/2023, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani, ed è soggetto a verifica almeno biennale.

In ogni caso la Carta della Qualità sarà aggiornata in relazione alla modifica dello Schema Regolatorio, a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dal Comune, dagli altri gestori del servizio integrato dei rifiuti, dall'Ente Territorialmente Competente o dagli utenti, anche per il tramite delle Ass.ni di tutela dei Consumatori.

Tutti gli aggiornamenti (escluse le variazioni ordinarie dei programmi annuali dei servizi per le quali vigono le regole stabilite nel Contratto di Servizio) devono essere approvati dall'Ente Territorialmente Competente; la Carta è disponibile sul sito internet del Comune.

## **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI**

La Carta può essere richiesta anche presso l'ufficio tributi del Comune e, in aggiunta, l'indicazione del sito (o dei siti) internet da cui è possibile scaricare la Carta sono riportati anche nel documento di riscossione (bolletta).

### **4. I DATI DEL GESTORE DELLA TARIFFA E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI**

GESTORE DEL SERVIZI TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI ( <b>GTRU</b> )	COMUNE DI MUROS
SEDE	VIA BRIGATA SASSARI, 66 - MUROS (SS)
UFFICIO DI RIFERIMENTO	UFFICIO TRIBUTI
CONTATTI TELEFONICI	0793440040 - 0793440045
ORARI DI APERTURA UFFICI AL PUBBLICO	Lunedì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 Lunedì dalle ore 15.00 alle ore 17.30
SITO INTERNET	<a href="https://www.comune.muros.ss.it">https://www.comune.muros.ss.it</a>
POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	<a href="mailto:protocollo@pec.comune.muros.ss.it">protocollo@pec.comune.muros.ss.it</a>
POSTA ELETTRONICA	<a href="mailto:serviziotributi@comune.muros.ss.it">serviziotributi@comune.muros.ss.it</a>

#### **4.1 GLI UTENTI**

Sono utenti del servizio tutti i cittadini, le imprese e gli enti che posseggono o detengono locali o aree soggetti al pagamento della TARI ubicati nel territorio comunale.

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione. Utenza è l'immobile o l'area soggetta all'applicazione della TARI di cui alla L. 147/2013 e del Regolamento comunale in materia.

#### **5. I SERVIZI**

Relativamente alla Gestione dei punti di contatto con l'utente, presso l'ufficio tributi del Comune è attivo lo sportello fisico attraverso cui l'utente può richiedere assistenza e attraverso il quale può provvedere allo svolgimento di tutti gli adempimenti richiesti ad esempio denuncia di attivazione, variazione o cessazione, informazioni sui pagamenti e sui rimborsi, chiarimenti in merito allo svolgimento dei servizi. La modulistica può essere presentata al comune anche con l'utilizzo di mezzi informatici. Per maggiori dettagli sulle modalità di contatto si rimanda al punto 6.



## **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI**

### **Servizio di pronto intervento**

Nell'ambito degli adempimenti previsti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif, è a disposizione il servizio di Pronto Intervento per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio integrato dei rifiuti. Tutte le informazioni relative allo svolgimento del servizio di pronto intervento sono disponibili sulla Carta della Qualità del servizio Integrato dei rifiuti predisposta dall'Ente Territorialmente Competente.

### **6 DOVE RIVOLGERSI, COME INFORMARSI**

Gli utenti possono mettersi in contatto con il Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti utilizzando i contatti riportati al punto 4.

#### **6.1 SPORTELLI UTENTI**

Presso l'Ufficio Tributi del comune è attivo lo sportello fisico per il rapporto con gli utenti aperto negli orari, con le modalità ed i riferimenti indicati al punto 4.

#### **6.2 SERVIZIO TELEFONICO (NUMERO VERDE)**

Il GRT mette a disposizione degli utenti un servizio telefonico (numero verde) totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, richiedere informazioni in relazione all'applicazione della TARI ed ai relativi adempimenti.

### **7 COME TUTELARSI (RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE D'INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI PER DISSERVIZI)**

I reclami scritti, le richieste scritte di informazioni, le segnalazioni per disservizi possono essere avanzati direttamente dall'utente, o con l'assistenza di un'Associazione per la tutela degli utenti e Consumatori iscritta negli appositi elenchi.

#### **7.1 PROCEDURE DI RECLAMO SCRITTO**

L'utente, in caso di lamentela scritta circa la non coerenza del servizio ottenuto rispetto ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento comunale del servizio oppure in riferimento ad ogni altro aspetto afferente servizio dei rifiuti, può inviare un reclamo scritto.

Al fine di permettere un efficace riscontro, anche a tutela dell'utente, il reclamo deve sempre essere comunicato entro 2 giorni dall'evento o comunque dal momento in cui viene osservato/rilevato.

Il modulo per il reclamo scritto è scaricabile dalla sezione Trasparenza servizio rifiuti presente sul sito del comune e può essere trasmesso via posta elettronica, oppure è reso disponibile presso l'ufficio tributi del comune.

## **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI**

### **7.2 RICHIESTA SCRITTA D'INFORMAZIONI**

La richiesta scritta d'informazioni può essere inviata ai punti di contatto con anche tramite posta elettronica; il modulo è disponibile nella sezione Trasparenza servizio rifiuti presente sul sito del comune.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso della risposta motivata scritta.

### **7.3 SEGNALAZIONE PER DISSERVIZIO**

La segnalazione per disservizio è qualsiasi comunicazione di un disservizio, inteso come il non corretto svolgimento del servizio di gestione rifiuti urbani che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza tuttavia generare situazioni di pericolo, effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello online e fisico.

Per la segnalazione possono essere utilizzati i moduli del reclamo scritto di cui al precedente punto 7.1.

### **7.4 RICHIESTA RIPARAZIONE ATTREZZATURE RACCOLTA DOMICILIARE**

La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente direttamente al GRT o all'Ufficio Tributi comunale oppure inviata a mezzo posta o via e-mail.

I tempi e le modalità di intervento sono indicati nella carta della qualità del servizio integrato dei rifiuti.

### **7.5 RICHIESTA ULTRIORE RATEIZZAZIONE**

Nella sezione della trasparenza rifiuti, che può essere trovata sul sito del Comune, sono disponibili i moduli per la richiesta di ulteriore rateizzazione che spetta ai:

- beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- soggetti in condizioni economiche disagiate così come disposto dal regolamento comunale;
- soggetti nei confronti dei quali l'importo addebitato supera del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni; il valore medio dei documenti di pagamento a cui fare riferimento può essere rilevato nella sezione "Trasparenza rifiuti" presente sul sito del comune.

## **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI**

### **7.6 RICHIESTA RETTIFICA IMPORTI E RIMBORSI**

I moduli per la richiesta della rettifica degli importi addebitati e per le richieste di rimborso sono disponibili nella sezione trasparenza rifiuti presente sul sito del comune.

### **8. GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI**

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni; è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dal Comune nella sua qualità di ETC (Ente Territorialmente Competente) e approvato in via definitiva da ARERA. Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

#### **8.1 MODALITÀ DI PRELIEVO**

Il comune applica il prelievo sulla base di quanto disposto dal DPR 158/1999 - Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani.

#### **8.2 MODALITÀ DI RISCOSSIONE (GESTORE DEL SERVIZIO)**

Il comune riscuote direttamente la TARI prevedendo annualmente l'invio dei documenti di pagamento a ciascun utente; ogni anno il Consiglio comunale o, laddove previsto, la Giunta comunale, stabiliscono le scadenze delle rate. La riscossione avviene con l'utilizzo dei modelli di pagamento F24 che consente la gratuità del versamento.

#### **8.3 ACCESSO AI SERVIZI DA PARTE DEGLI UTENTI**

L'ufficio tributi del comune può essere contattato utilizzando i riferimenti indicati al precedente capitolo 4, nel quale sono indicati anche gli orari di apertura dello sportello al pubblico.

Tutti i moduli necessari per l'attivazione, la variazione o la cessazione delle utenze, nonché i moduli relativi alle richieste di rideterminazione degli importi, delle ulteriori rateizzazioni, dei reclami e delle richieste di informazioni sono disponibili sul sito del comune nella sezione "Trasparenza rifiuti".

Nella medesima sezione sono disponibili anche le seguenti informazioni ed i seguenti atti:

- **Atti approvazione della Tariffa**
- **Regolamento TARI**
- **Modalità di pagamento ammesse**
- **Scadenze per il pagamento**
- **Informazioni per omesso pagamento**

## **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI**

### **8.4 SERVIZI OFFERTI**

Presso l'ufficio tributi è possibile accedere ai seguenti servizi:

- a) Informazioni**
- b) Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani**
- c) Richiesta di variazione o cessazione del servizio**
- d) Assistenza alla compilazione della modulistica**
- e) Esame pratiche contribuenti**
- f) Controllo riscossione**
- g) Richiesta accesso agli atti dell'Ente**
- h) Segnalazioni**
- i) Reclami**
- j) Richiesta rettifica importi**

### **8.5 REGOLE DI COLLABORAZIONE**

Tutti gli utenti possono accedere al Servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti ed usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente sezione della Carta dei Servizi.

Di seguito le regole di reciproca collaborazione e per l'interazione tra personale ed utenti.

#### **Personale**

Assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna. Garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella Carta. Il Responsabile indicato si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

#### **Utente**

Rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare; è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

### **9. ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE**

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono di seguito descritti; si fa comunque rinvio al regolamento delle entrate del comune per la disciplina degli stessi.

## **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI**

### **9.1 RAVVEDIMENTO OPEROSO**

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, tutto o in parte, il pagamento della TARI, 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, 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 le modalità di conteggio ci si può rivolgere all'Ufficio Tributi, o agli altri uffici che gestiscono il tributo; tuttavia, il ravvedimento operoso prevede che sia direttamente il contribuente (anche assistito dal proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza fiscale autorizzato) ad effettuare il conteggio ed il versamento di quanto dovuto; si specifica che il ravvedimento operoso non consente il versamento rateale degli importi dovuti.

### **9.2 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:

- **errore di persona o di soggetto passivo;**
- **evidente errore logico;**
- **errore sul presupposto del tributo;**
- **doppia imposizione;**
- **mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;**
- **mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.**

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Responsabile/Dirigente dell'Ufficio o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

**IMPORTANTE:** nel caso di notifica di avvisi di accertamento la presentazione dell'istanza di autotutela da parte del contribuente non interrompe i termini per la presentazione del ricorso presso la Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado competente.

### **9.3 DEFINIZIONE AGEVOLATA DELLE ANNUALITÀ PREGRESSE**

Il Regolamento comunale delle entrate e della riscossione consente la regolarizzazione con sanzioni ridotte al massimo, che poco o niente si discostano da quelle previste per il ravvedimento operoso, nel caso in cui i soggetti che hanno omesso il versamento o che hanno dimenticato di presentare la

## **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI**

dichiarazione per l'attivazione della tassa rifiuti. La regolarizzazione può avvenire sia a seguito di specifica richiesta del cittadino, sia a seguito di una comunicazione da parte dell'ufficio con la quale sono rilevate una o più irregolarità. In tali casi, se il cittadino vorrà definire la propria posizione sarà seguito dal personale dell'ufficio tributi nella regolarizzazione che avverrà con la notifica di un avviso di accertamento con applicazione delle sanzioni in misura minima; a seguito della notifica dell'avviso è comunque consentita all'interessato la presentazione di una richiesta di rateizzazione degli importi sulla base di quanto disposto dal regolamento delle Entrate disponibile sul sito del comune al link sopra indicato.

### **9.4 INTERPELLO**

Ciascun contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di una disposizione normativa riguardante la TARI e sulla corretta qualificazione di una fattispecie impositiva alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alla medesima, può inoltrare istanza di interpello.

L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e personali. L'istanza di interpello può essere presentata anche dai soggetti che in base a specifiche disposizioni di legge sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto del contribuente.

Il contribuente dovrà presentare l'istanza di interpello prima di porre in essere il comportamento o di dare attuazione alla norma oggetto di interpello.

### **9.5 ACCERTAMENTO CON ADESIONE**

Le attività di verifica del comune possono essere effettuate con l'utilizzo dell'accertamento con adesione, il quale prevede che prima dell'accertamento, o dopo la notifica di esso l'amministrazione comunale ed il contribuente procedono con la ricerca di un accordo in relazione alla corretta individuazione della base imponibile.

Chiaramente tale istituto è utilizzabile solamente nei casi in cui la base imponibile non sia certa e sia soggetta a valutazione delle parti; perciò, l'accertamento con adesione è generalmente escluso laddove vi siano superfici misurate e ben definite.

### **9.6 RICORSO ALLE CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA**

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio 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. Corte di Giustizia Tributaria di primo grado**
- 2. Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado**
- 3. Corte di Cassazione.**

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- **Avvisi di accertamento e liquidazione;**
- **Ruolo e cartelle di pagamento;**

## **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI**

- **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 (di seguito anche CGT).**

Per consentire al contribuente di poter esercitare i 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, la Corte di Giustizia Tributaria competente e le relative forme da osservare.

### **9.6.1. Reclamo e mediazione**

Il ricorso presentato dal contribuente, ad eccezione di quelli per importo superiore ad € 50.000 (il valore è determinato con riferimento alla sola imposta dovuta escluse le sanzioni), apre il procedimento di reclamo e mediazione nel quale, il comune ed il contribuente hanno a disposizione 90 giorni per poter valutare le rispettive posizioni.

Se entro il termine dei 90 giorni le parti trovano un accordo è possibile procedere al pagamento con l'abbattimento delle sanzioni al 35% di quelle irrogate con l'avviso di accertamento, oppure, nel caso in cui il comune riconosca le ragioni del contribuente procederà con l'annullamento totale degli avvisi di accertamento.

Diversamente, se le parti non troveranno una soluzione il ricorrente dovrà depositare entro 30 giorni dallo scadere del termine assegnato per lo svolgimento del procedimento di reclamo e mediazione (90 giorni dalla notifica dell'atto) al deposito presso la segreteria della CGT competente.

Si rammenta che per accertamenti di imposta di valore inferiore ad € 3.000 il contribuente può stare in giudizio senza l'assistenza di un professionista abilitato; per gli accertamenti di importo superiore è obbligatorio che il contribuente si faccia assistere e rappresentare nel giudizio da un professionista a ciò abilitato.

### **9.7 RICORSO AL GARANTE DEL CONTRIBUENTE**

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate. È un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati. Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini. In particolare:

- **accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;**
- **rilolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;**
- **vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;**
- **vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;**

## **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI**

- **attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.**

Il Garante del Contribuente della Regione Sardegna può essere contattato ai seguenti recapiti:

Telefono: 070 4090882

Fax: 070 4090585

E-mail: dr.sardegna.garante@finanze.it

PEC: garante\_sardegna@pec.agenziaentrate.it

Indirizzo: via Bacaredda, 27 Cagliari 3p.

Orari: aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00

### **10. GLOSSARIO**

**ARERA** – è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ([www.arera.it](http://www.arera.it)).

**Associazioni per la tutela di utenti e consumatori** - sono le associazioni per la tutela dei consumatori iscritte negli appositi elenchi.

**Attivazione** – è l’avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani che ha rilevanza fiscale essendo la dichiarazione di inizio occupazione.

**Ente Territorialmente Competente** – è il Comune che svolge il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel territorio di competenza e assume le funzioni di “Ente Territorialmente Competente” ai sensi della regolazione ARERA.

**Carta della qualità:** è il documento in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani; la Carta della Qualità unica del servizio integrato di gestione rifiuti urbani, in caso di pluralità di gestioni (es. Gestore Tari + Gestore servizio raccolta e spazzamento), è integrata in un unico testo coordinato con i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza ed approvata dall’Autorità d’Ambito (art. 5 del TQRIF).

**Centro di raccolta (o “Centro comunale di raccolta” o “Stazione ecologica”)** – i Centri di Raccolta comunali o intercomunali, ai sensi del DM 8/4/2008 e smi, sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero-trattamento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

**Cessazione del servizio** – è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione – trattasi di comunicazione avente rilevanza fiscale in quanto costituisce la dichiarazione di cessazione ai fini TARI.

**Compostaggio domestico** - il compostaggio domestico è un processo naturale, attivabile anche dalla singola utenza, per ricavare del buon ammendante (terriccio) dagli scarti organici di cucina e del giardino.



## **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI**

**Contratto di servizio** - atto che regola i rapporti tra Comune e Gestori del servizio rifiuti in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, ed a quelli relativi allo spazzamento ed al lavaggio delle strade.

**Data di invio è:**

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del singolo gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta o della protocollazione;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

**Data di ricevimento è:**

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore.
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta o la data di protocollazione;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione.

**Disciplinare tecnico del servizio (o "Disciplinare")** – è l'allegato al Contratto di Servizio che contiene gli obblighi di servizio e gli standard di qualità per i Gestori del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade.

**Disservizio** – è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose.

**Documento di riscossione** – è l'avviso o invito di pagamento, trasmesso all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono.

**Gestione** – è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

**Gestore** – è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi il comune che gestisce in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario.

**Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (GTRU)** - è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, in questo caso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia.

## **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI**

**Gestore della raccolta e trasporto (GRT)** - è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune laddove gestisca il suddetto servizio in economia.

**Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade (GSLs)** - è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune laddove gestisca il suddetto servizio in economia.

**Giorni lavorativi** – i giorni da lunedì a venerdì, con sabato, domenica e festivi esclusi.

**Interruzione del servizio** – è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero.

**Morosità** - Ritardato o mancato pagamento di un documento di riscossione (bolletta).

**Piano annuale delle attività (PAAC)** – è il piano annuale predisposto dal GRT e dal GSLs che contiene il dettaglio di tutti i servizi programmati.

**Raccolta differenziata** - raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

**Raccolta differenziata porta a porta (o “domiciliare”)** - raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

**Reclamo scritto** – è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l’utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un’Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi.

**Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati e richiesta di rimborso** – è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l’utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati. Si segnala che le richieste di rimborso sono soggette alla disciplina di cui alla L. 296/2006, articolo 1, comma 164 e contro il diniego è ammesso ricorso davanti alla Corte di Giustizia Tributaria competente.

**Rifiuti urbani** – sono i rifiuti di cui all’articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.

**Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli** - Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito il loro ciclo di vita.

**Rifiuti ingombranti** - sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i materassi, i sanitari, i giocattoli voluminosi ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni o comunque da aree soggette a TARI) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori domiciliari o stradali.

**Segnalazione per disservizi** – è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto.

**Servizio telefonico** – è il servizio telefonico che permette all’utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

## **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI**

**Sollecito** – richiesta di pagamento successiva rispetto alla data di scadenza del documento di riscossione ordinaria (bolletta).

**Sportello fisico** – è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

**Sportello on line** – è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

**Standard di servizio** - valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili.

**Tributo/Tassa (TARI)** - è il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico degli utenti.

**Tariffa corrispettiva puntuale** – è il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituito ai sensi dell'art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: “i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI”.

**Tempo di recupero** - è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente.

**TITR** – è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione ARERA del 31 ottobre 2019, 444/2019/R/ RIF.

**TQRIF** – è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'allegato della deliberazione ARERA del 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF.

**Utente** – è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione.

**Utenza** – è l'immobile o l'area soggetta all'applicazione del prelievo sui rifiuti.

**Variatione del servizio** – è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.