



COMUNE DI SAN GAVINO MONREALE

PROVINCIA DEL SUD SARDEGNA

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI - TARI

INDICE

INTRODUZIONE
1. IL COMUNE COME ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE
2. INDIVIDUAZIONE SCHEMA REGOLATORIO
3. ACCESSIBILITA' ALLE PROCEDURE E DESCRIZIONE DEI PROCEDIMENTI ATTIVABILI PRESSO L'ENTE
4. SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA
5. SERVIZIO DI RACCOLTA/TRASPORTO E SERVIZIO DI SPAZZAMENTO
6. RISCOSSIONE TARI
7. MOROSITA'
8. TRASPARENZA
9. CONTROLLI
10. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

INTRODUZIONE

La Carta della Qualità del Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani – TARI, è uno strumento previsto dall'art. 5 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA del 18/01/2022, n. 15/2022/R/rif (TQRIF), destinato a tutti gli utenti che usufruiscono del servizio di igiene urbana del Comune, inerente alla raccolta e trasporto dei rifiuti e relativa tariffazione.

Con questo documento il Comune di San Gavino Monreale individua e allo stesso tempo si impegna a mantenere uno standard di qualità tra i 4 schemi previsti dalla medesima Deliberazione sopracitata. La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani deve essere pubblicata 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 ARERA, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché, eventualmente, degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

1. IL COMUNE COME ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE

L'art. 1.1 dell'MTR-2, allegato "A" alla Deliberazione ARERA n. 363/2021, definisce l'ETC come "L'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente".

Con la Delibera di Giunta della Regione Sardegna n. 69 del 23 dicembre 2016 si approvava l'aggiornamento del Piano Regionale di Gestione Rifiuti (PRGR), con il quale la Giunta Regionale fissava le nuove linee programmatiche di intervento che prevedono, in particolare, un unico Ambito Territoriale Ottimale (ATO) corrispondente con l'intero territorio regionale, governato da un Ente di Governo unico da istituirsi con apposita legge e a cui i Comuni partecipano obbligatoriamente. Tuttavia, alla data odierna, la Regione Autonoma della Sardegna non ha dato seguito alla Delibera istitutiva dell'Ente di Governo dell'ATO come programmato nel Piano suddetto, pertanto, il Comune di San Gavino Monreale è il soggetto che a tutt'oggi svolge anche le funzioni di Ente Territorialmente Competente fintanto non sopraggiunga la costituzione e l'effettiva operatività dell'Ente di Governo come sopra delineato.

Il Comune di San Gavino Monreale offre alla comunità il servizio di igiene urbana mediante affidamento all'esterno con appalto gestito dall'Unione dei Comuni Terre del Campidano e opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia e la loro efficienza.

2. INDIVIDUAZIONE SCHEMA REGOLATORIO

Il Comune di San Gavino Monreale individua come schema regolatorio, ai sensi del punto 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA del 18/01/2022, n. 15/2022/R/rif, lo Schema n. 1, denominato "Livello qualitativo minimo", come da deliberazione di consiglio Comunale n°27 del 07.06.2022.

L'adozione di tale Schema comporta la garanzia della prestazione dei seguenti servizi, previsti

dall'Appendice 1 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA del 18/01/2022, n. 15/2022/R/rif:

	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	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
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	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
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

3. ACCESSIBILITA' ALLE PROCEDURE E DESCRIZIONE DEI PROCEDIMENTI ATTIVABILI PRESSO L'ENTE

Ciascun utente può attivare presso il Comune i seguenti procedimenti:

- Dichiarazione, Variazione e Cessazione utenza TARI;
- Richiesta informazioni;
- Presentazione reclamo scritto;
- Segnalazioni disservizi sulla bollettazione;
- Richiesta riduzioni;

mediante:

- sportello fisico presso l'Ufficio Tributi, sito in Via Trento 2, San Gavino Monreale;

- servizio informativo tramite telefono al n. 07093749209-214;
- tramite il servizio postale al Comune di San Gavino Monreale – Servizio Tributi - Via Trento 2, 09037 San Gavino Monreale (SU);
- Posta elettronica – protocollo@comune.sangavinomonreale.su.it
- PEC – protocollo@pec.comune.sangavinomonreale.su.it;
- tramite il sito web al link <https://www.comune.sangavinomonreale.su.it/tari-e-raccolta-differenziata/>

L'apertura dell'Ufficio Tributi al pubblico è garantita nei seguenti orari:

- lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00;
- martedì dalle ore 9.00 alle ore 11.00;
- mercoledì dalle ore 15.30 alle ore 17.30.

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro trenta (30) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, non oltre il 30 giugno dell'anno successivo, scaricando l'apposito modulo presente nel link summenzionato o presente fisicamente presso l'Ufficio Tributi e trasmettendolo nelle modalità sopracitate;

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro trenta (30) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, non oltre il 30 giugno dell'anno successivo, scaricando l'apposito modulo presente nel link summenzionato o presente fisicamente presso l'Ufficio Tributi e trasmettendolo nelle modalità sopracitate. La richiesta verrà gestita dall'ufficio che darà riscontro entro 30 giorni lavorativi; In ogni momento l'utente può presentare reclami scritti all'Ente scaricando l'apposito modulo presente nel link summenzionato o presente fisicamente presso l'Ufficio Tributi e trasmettendolo nelle modalità sopracitate. I reclami verranno gestiti dagli operatori dell'ufficio e verrà garantita risposta entro 30 giorni lavorativi, 60 nel caso in cui si tratti di richiesta di rettifica degli importi tariffati;

In ogni momento l'utente può presentare richiesta scritta di rimborso all'Ente, motivando le ragioni della richiesta medesima, scaricando l'apposito modulo presente nel link summenzionato o presente fisicamente presso l'Ufficio Tributi e trasmettendolo nelle modalità sopracitate. L'ente darà riscontro in merito agli importi incassati non dovuti entro 120 giorni;

In ogni momento l'utente può richiedere agli uffici dell'Ente informazioni sul servizio nelle modalità di contatto sopracitate. L'ente darà riscontro alle richieste entro 30 giorni.

4. SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

L'ente garantisce al cittadino la possibilità di fruire del servizio di raccolta ingombranti, gestito dalla ditta appaltatrice dell'appalto di igiene urbana. Le informazioni relative al servizio sono indicate nel link seguente: <https://formulambiente.it/terredelcampidano/>;

Le richieste di ritiro rifiuti ingombranti si possono presentare mediante contatto telefonico al numero verde 800.774.711, nei seguenti orari: dal lunedì al sabato, dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

5. SERVIZIO DI RACCOLTA/TRASPORTO E SERVIZIO DI SPAZZAMENTO

Il Comune di San Gavino Monreale ha previsto diverse aree di raccolta stradale e di prossimità e ha predisposto un *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, nonché dello *spazzamento*, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati. Il relativo calendario è pubblicato nel sito istituzionale dell'Ente e costantemente aggiornato.

E' possibile scaricare il calendario del servizio di raccolta e dello spazzamento stradale al seguente link <https://formulambiente.it/terredelcampidano/>

Il Comune di San Gavino Monreale mette a disposizione degli utenti, altresì, un centro di raccolta CDR, sito in Via degli Artigiani

Gli orari di apertura dell'isola ecologica sono i seguenti:

- lunedì e sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00
- mercoledì e sabato ore 13.00 alle ore 16.00

È sempre possibile contattare il gestore al numero verde 800.774.711.

Eventuali modifiche agli orari di apertura dell'isola ecologica saranno resi noti mediante aggiornamento della pagina dedicata sul sito istituzionale e mediante messaggistica istantanea.

6. RISCOSSIONE TARI

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato una volta l'anno dall'Ufficio sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale e viene recapitato nelle modalità richieste dal contribuente mediante lettera al contribuente (PDND, PEC, posta ordinaria).

Il versamento della tassa annuale deve essere effettuato in tre rate, alle scadenze stabilite fissate a seguito dell'invio dell'avviso di pagamento, come da art. 34 del regolamento per la disciplina della Tassa rifiuti.

7. MOROSITA'

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica, previo sollecito, di un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione del 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica.

Il contribuente che è destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione, tramite i canali di cui all'art. 3 della presente Carta.

8. TRASPARENZA

Il Comune garantisce al contribuente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarlo e sulle modalità di gestione della tariffazione attraverso il sito istituzionale. Per quanto concerne la trasparenza, in particolare, tutte le informazioni sono riscontrabili ai seguenti link

<https://www.https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=H856>

<https://formulambiente.it/terredelcampidano/>

Qualsiasi informazione o necessità in materia di trasparenza è inoltre reperibile presso l'ufficio tributi.

9. CONTROLLI

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta o soluzioni delle problematiche prospettate all'Ente entro i termini previsti dalla presente Carta, può presentare una segnalazione ad ARERA (autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) allegando la relativa documentazione e trasmettendo copia dell'istanza già inviata al Comune e rimasta inevasa o non accolta.

10. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi entra in vigore dalla data di approvazione e verrà revisionata periodicamente, almeno in un arco temporale biennale, per sopravvenute esigenze di servizio o modifiche normative.