



# COMUNE DI SINNAI

## CITTA' METROPOLITANA DI CAGLIARI

SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO TRIBUTI ENTI E PARTECIPATE

### **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI DELLA TASSA RIFIUTI (TARI)**

#### **Premessa**

La presente Carta della qualità del servizio di Gestione Tariffe e Rapporti con gli Utenti della Tassa Rifiuti (TARI) (in breve Carta) è stata redatta in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

La Carta contiene, con riferimento a ciascun servizio prestato, 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.

La divulgazione della presente Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online sul sito Istituzionale dell'Ente.

Per effetto della deliberazione di Consiglio Comunale n. 7 del 29/04/2022 dell'Approvazione Piano Economico Finanziario del Servizio di Igiene Urbana – Anno 2022-2025, il Comune di Sinnai ha posizionato la gestione nello Schema Regolatorio I, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo Schema Regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, negli Allegati della presente Carta.

#### **Portale Tributario:**

<https://www.comune.sinnai.ca.it/portale-tributario/>

## Sommario

▪ <b>Titolo I - Informazioni Generali</b> .....	3
1. Definizioni .....	3
2. Cos'è e che finalità ha la Carta .....	5
3. Cos'è la TARI .....	5
4. Chi paga la TARI .....	5
5. Quali sono i tempi e le modalità di pagamento della TARI.....	6
6. Esclusioni e riduzioni della TARI.....	6
7. Che ruolo ha il Comune .....	6
8. Quali sono i Principi Fondamentali di erogazione del servizio .....	7
9. Quali sono i servizi erogati .....	7
10. Che validità ha la Carta.....	10
▪ <b>Titolo II – Gli Standard di Qualità e di Quantità relativi alle prestazioni erogate ..</b>	10
1. Standard di Qualità.....	10
2. Quali sono gli standard di Qualità del servizio .....	10
3. Tempestività.....	12
▪ <b>Titolo III - Le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie</b> .....	12
1. Quali sono gli istituti a tutela del contribuente .....	12
2. Strumenti di adesione alle contestazioni .....	13
3. Come esercitare il diritto di accesso .....	13

**Allegato 1** - Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

**Allegato 2** – Tabella.2 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema Regolatorio.

## - Titolo I - Informazioni Generali

### 1. Definizioni

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- **Assistenza online:** è la sezione appositamente dedicata sul Sito Istituzionale del Comune di Sinnai per la consultazione della guida informativa relativa ai servizi prestati.
- **Assistenza telefonica:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni ed ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.
- **Attività/ Servizio di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti:** comprende le operazioni di:
  - I) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
  - II) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
  - III) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso.
- **ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
- **Avviso di Accertamento:** è l'Atto con il quale il Comune esercita la sua autorità impositiva sanzionatoria.
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, 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 tariffe e rapporto con gli Utenti;
- **Data di ricezione è:**
  - per le richieste e le comunicazioni inviate mediante servizi postali, 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 sportello fisico dell'Ufficio Protocollo, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta di avvenuta protocollazione;
  - per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di ricevimento della comunicazione a fronte del rilascio di una ricevuta di avvenuta protocollazione.
- **Decreto Legislativo n. 218 del 19 giugno del 1997:** Disposizioni in materia di accertamento con adesione e di conciliazione giudiziale.
- **Documento di riscossione:** è l'avviso o invito di pagamento trasmesso all'Utente.
- **Fattori di qualità:** si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente.
- **Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:** è il Comune di Sinnai che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti ed è rappresentato dall'Ufficio TARI, al quale è stata affidata la gestione di tale servizio.
- **Giorno lavorativo:** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.
- **Indicatori di qualità:** sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. Vogliono rappresentare il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento



dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell'utenza nel tempo.

- **Legge di stabilità 2014: Legge 147/13:** è la Legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato”.
- **Legge 27 dicembre 2006, n. 296 (Finanziaria 2007):** è la Legge recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato”.
- **Livello di qualità (o standard):** livello del servizio prefissato per ciascun indicatore di qualità.
- **Portale del Contribuente:** è la piattaforma web che permette all'Utente, attraverso l'autenticazione con identità digitale (SPID/TS-CNS /CIE) di visionare la propria posizione tributaria in particolar modo la posizione TARI, verificando per annualità informazioni sui documenti contabili emessi ed i pagamenti registrati.
- **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 di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI con la quale il Contribuente contestualmente richiede l'attivazione dell'utenza.
- **Richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI con la quale il Contribuente contestualmente richiede rispettivamente di variare e di cessare dell'utenza.
- **Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** 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 lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati in relazione ad importi da pagare, già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione.
- **Rifiuti Solidi Urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del Decreto Legislativo 152/06 e ss.mm.ii.
- **Sportello fisico dell'Ufficio Tributi:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'Utente di effettuare richieste di informazioni, ritirare la modulistica utile ai fini della richiesta dei servizi resi dal gestore ad esempio (richiesta di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio).
- **Standard specifico di qualità:** livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'Utente.
- **Standard generale di qualità:** livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni.
- **Tariffa corrispettiva:** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13.
- **T.U.A.:** Testo Unico Ambientale Decreto Legislativo 152/06 e ss.mm.ii.
- **TQRIF:** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.
- **Utente:** è il Contribuente che occupa/detiene un immobile nel territorio comunale a qualunque uso adibito, che beneficia del servizio di raccolta e trasporto rifiuti, di spazzamento e di lavaggio delle strade.
- **Variazione del servizio/Uscita dal Servizio Pubblico:** 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.

## **2. Cos'è e che finalità ha la Carta**

Con la Carta della qualità del servizio di gestione Tassa Rifiuti (TARI) il Comune di Sinnai, gestore dell'attività di gestione delle Tariffe e rapporto con gli Utenti (Contribuenti) sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio, sulla base di quanto definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

La Carta definisce le modalità di accesso alle informazioni e ai servizi, le modalità di prevenzione del contenzioso e quelle per segnalare aree di miglioramento o disservizi, avendo chiaro cosa aspettarsi dal rapporto tra Comune e Cittadini.

Misurare il livello di qualità erogata, confrontandola con i valori promessi, permetterà al Comune di stabilire le azioni per mantenere l'impegno assunto con i cittadini, per offrire un servizio che risponda adeguatamente alle esigenze e, nel contempo, garantisca una migliore economicità nella gestione delle risorse impiegate.

È possibile consultare la Carta all'interno del Sito Istituzionale del Comune di Sinnai all'interno del Portale di Trasparenza per la Gestione Rifiuti

## **3. Cos'è la TARI**

TARI è l'acronimo di Tassa Rifiuti, il tributo comunale istituito con la Legge di stabilità 2014, ed è finalizzata alla copertura totale dei costi sostenuti per la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani. La tariffa è composta da una quota fissa, determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare agli investimenti per opere e ai relativi ammortamenti, e da una quota variabile, rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, alle modalità del servizio fornito e all'entità dei costi di gestione.

L'insieme dei costi da coprire attraverso la tariffa sono ripartiti tra le utenze domestiche e non domestiche secondo criteri razionali.

Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale e possono essere così descritte:

<b>Tipologia di Tariffa</b>	<b>Composizione Tariffe</b>
Per utenza domestica	
Per utenza non domestica <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tariffe differenziate per categorie di attività con omogenea potenzialità di produzione di rifiuti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Parte fissa</li><li>▪ Parte variabile</li><li>▪ Tributo provinciale TEFA per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente.</li></ul>

## **4. Chi paga la TARI**

Il presupposto della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Pertanto la TARI è dovuta da chiunque ne realizzi il presupposto, a qualsiasi titolo e anche di fatto, di locali o di aree scoperte a qualunque uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani con vincolo di solidarietà tra i componenti della famiglia anagrafica o tra coloro che usano in comune le stesse superfici, ossia sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria.

## **5. Quali sono i tempi e le modalità di pagamento della TARI**

Il Contribuente/L'Utente ha l'obbligo di pagamento della Tassa Rifiuti (TARI) alle scadenze previste da delibera del Consiglio Comunale per l'annualità di riferimento ai sensi della Legge Stabilità 2014.

Il versamento in autoliquidazione è effettuato mediante una modalità di pagamento gratuita, ossia mediante modello F24, pagabile presso sportelli abilitati come ad esempio sportelli postali o bancari.

In agevolazione del Contribuente/Utente, vista la complessità della quantificazione del dovuto TARI, il Comune emette dei documenti di riscossione ordinaria della TARI con relativi prospetti di pagamento in riferimento alle Dichiarazioni TARI presentate dai Contribuenti.

Di seguito si riportano i relativi Codici Tributo:

**3944** – Tari tassa rifiuti (TARI)

**3945** – Tari tassa rifiuti interessi

**3946** – Tari tassa rifiuti sanzioni

**TEFA** - Tributo per l'Esercizio delle Funzioni di tutela, protezione e igiene dell'Ambiente

**TEFN** - Tributo per l'Esercizio delle Funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente - interessi

**TEFZ** - Tributo per l'Esercizio delle Funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente – sanzioni.

## **6. Esclusioni e riduzioni della TARI**

Sono escluse dal tributo, ad eccezione delle aree scoperte operative, i locali e le aree oggettivamente insuscettibili di produrre rifiuti urbani cui all'articolo 183 comma 1 lettera b-ter del D.Lgs.152/2006:

a) le aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, quali i balconi e le terrazze scoperte, i posti auto scoperti, i cortili, i giardini e i parchi;

b) le aree comuni condominiali di cui all'art. 1117 c.c. che non siano detenute o occupate in via esclusiva, come androni, scale, ascensori, stenditoi o altri luoghi di passaggio o di utilizzo comune tra i condomini.

Il dettaglio di tutte le esclusioni, esenzioni, riduzioni e agevolazioni è contenuto nel Regolamento di applicazione del tributo del Comune di Sinnai consultabile sul sito internet istituzionale dell'Ente nella sezione Regolamenti del "Portale Tributario".

## **7. Che ruolo ha il Comune**

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI e contestualmente del relativo tributo TEFA (Tributo Provinciale Per L'esercizio Delle Funzioni Di Tutela, Protezione E Igiene Dell'ambiente), il cui gettito viene incassato con apposito codice tributo direttamente dalla Città Metropolitana di Cagliari.

Esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile del tributo, nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio Tributi per lo svolgimento delle attività di riscossione.

Il Comune opera in ottemperanza alla normativa nazionale in materia di TARI e al Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

## 8. Quali sono i Principi Fondamentali di erogazione del servizio

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio comunale, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

**Rispetto delle normative:** 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.

**Imparzialità:** il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.

**Continuità:** viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio saranno limitati al minimo.

**Chiarezza e trasparenza:** il Comune garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.

**Efficienza ed efficacia:** il Comune persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

**Semplificazione delle procedure:** il Comune si impegna a proporre al contribuente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

**Cortesìa:** il Comune si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto.

**Partecipazione:** il contribuente ha il diritto di richiedere al Comune tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti.

**Privacy:** il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei contribuenti avvenga nel rispetto del D.Lgs.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come emendato dal D.Lgs.10 agosto 2018, n. 101 in accordo al Regolamento EU 2016/679, "Regolamento generale sulla protezione dei dati".

## 9. Quali sono i servizi erogati

Si riportano di seguito i servizi erogati e i contatti di riferimento.

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONTATTI
<b>Servizio di gestione e riscossione tassa rifiuti ordinaria (TARI)</b>	» sapere chi deve pagare, quanto, quando e come ( <b>richiesta di attivazione del servizio</b> ). » sapere cosa fare in caso di acquisita o cessata disponibilità di locali e/o aree tassabili, trasferimenti da un locale ad un altro, variazione di superficie o di	» <b>Assistenza online</b> Disponibile sul Sito del Comune di Sinnai nella sezione: "Portale Tributario" - "Ufficio Tributi" - "Come Orientarsi"  » <b>Assistenza telefonica</b> <b>070/ 7690 405/406/407</b> Disponibile H24 mediante un risponditore automatico, è altresì possibile parlare con un operatore dell'Ufficio TARI durante gli orari di apertura al pubblico.



	<p>tariffa (<b>richiesta di variazione e di cessazione del servizio</b>).</p> <p>» sapere come usufruire di riduzioni o esenzioni.</p> <p>» sapere come chiedere un rimborso/compensazione (<b>richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati</b>).</p>	<p>» <b>Sportello fisico dell'Ufficio Tributi</b> Ubicato al Piano Terra della Casa Comunale con Ingresso Via Quartu – Sinnai. Durante gli orari disposti per l'apertura al pubblico aggiornati e consultabili direttamente sul Sito Ufficiale del Comune di Sinnai.</p> <p>» <b>Istanze Online – Invio Dematerializzato</b> Possibile compilare il modulo di Autodenuncia TARI Utenze Domestiche previa autenticazione con identità digitale (SPID/CIE).</p> <p>» <b>Invio Dematerializzato via Posta Elettronica</b> È possibile inviare istanze tributarie sottoscritte corredate di validi documenti di riconoscimento dei dichiaranti, anche mediante posta elettronica al canale deputato alle ricezioni di istanze: <a href="mailto:protocollo@pec.comune.sinnai.ca.it">protocollo@pec.comune.sinnai.ca.it</a> abilitato alla ricezione anche di email ordinarie.</p> <p>» <b>Presentazione Cartacea</b> È possibile presentare allo sportello dell'Ufficio Protocollo istanze tributarie, sottoscritte corredate di validi documenti di riconoscimento dei dichiaranti, in orario di ricevimento al pubblico consultabile sul Sito dell'Ente. Altresì facoltà del Contribuente presentare l'istanza tributaria avvalendosi a proprio carico del Servizio Postale.</p>
<p><b>Servizio di controllo dell'evasione e riscossione coattiva tassa rifiuti (TARSU, TARES, TARI)</b></p>	<p>» ottenere informazioni sull'avviso di accertamento per infedele od omessa denuncia ricevuto e successivi provvedimenti di riscossione coattiva.</p> <p>» ottenere informazioni sull'avviso di accertamento per insufficiente, omesso, tardivo pagamento e successivi provvedimenti di riscossione coattiva.</p> <p>» consegnare documentazione utile alla revisione totale o parziale dell'avviso di accertamento ricevuto e dei successivi provvedimenti di riscossione coattiva.</p> <p>» ottenere informazioni sulla posizione debitoria.</p>	<p>» <b>Assistenza online</b> Disponibile sul Sito del Comune di Sinnai nella sezione: <u>"Portale Tributario" - "Ufficio Tributi" - "Come Orientarsi"</u></p> <p>» <b>Portale del Contribuente</b> Disponibile sul sito istituzionale dell'Ente, all'interno del Portale Tributario. Attraverso l'autenticazione con identità digitale (SPID/TS-CNS /CIE) è possibile visionare la propria posizione tributaria TARI, verificando per annualità informazioni sui documenti contabili emessi ed i pagamenti registrati.</p> <p>» <b>Assistenza telefonica</b> <b>070/ 7690 405/406/407</b> Disponibile H24 mediante un risponditore automatico, è altresì possibile parlare con un operatore dell'Ufficio TARI durante gli orari di apertura al pubblico per avere informazioni di indirizzo.</p> <p>» <b>Sportello fisico dell'Ufficio Tributi</b> Ubicato al Piano Terra della Casa Comunale con Ingresso Via Quartu – Sinnai Durante gli orari disposti per l'apertura al pubblico aggiornati e consultabili direttamente sul Sito Ufficiale del Comune di Sinnai, è possibile ricevere informazioni su posizioni tributarie di soggetti terzi esclusivamente previa presentazione allo sportello della delega sottoscritta dell'interessato e copia di valido documento di riconoscimento del delegante.</p> <p>» <b>Invio Dematerializzato via Posta Elettronica</b></p>



		<p>È possibile inviare istanze tributarie sottoscritte corredate di validi documenti di riconoscimento dei dichiaranti, anche mediante posta elettronica al canale deputato alle ricezioni di istanze: <a href="mailto:protocollo@pec.comune.sinnai.ca.it">protocollo@pec.comune.sinnai.ca.it</a> abilitato alla ricezione anche di email ordinarie.</p> <p>» <b>Presentazione Cartacea</b> È possibile presentare allo sportello dell'Ufficio Protocollo istanze tributarie, sottoscritte corredate di validi documenti di riconoscimento dei dichiaranti, in orario di ricevimento al pubblico consultabile sul Sito dell'Ente. Altresì facoltà del Contribuente presentare l'istanza tributaria avvalendosi a proprio carico del Servizio Postale.</p>
<p><b>Servizio di rateizzazione</b></p>	<p>» richiedere il pagamento rateale degli avvisi di accertamento ricevuti compatibilmente con i requisiti previsti dal Regolamento per l'accertamento e la riscossione delle entrate ordinarie del Comune di Sinnai;</p> <p>» acquisire la modulistica prevista per la presentazione della domanda e ricevere le informazioni sulla documentazione necessaria.</p>	<p>» <b>Assistenza online</b> Disponibile sul Sito del Comune di Sinnai nella sezione: "Portale Tributario" - "Ufficio Tributi" - "Come Orientarsi"</p> <p>» <b>Portale Tributario</b> Disponibile sul Sito del Comune di Sinnai dal quale è possibile scaricare in autonomia il modulo sul Sito del Comune di Sinnai la sezione: "Modulistica".</p> <p>» <b>Assistenza telefonica</b> <b>070/ 7690 405/406/407</b> Disponibile H24 mediante un risponditore automatico, è altresì possibile parlare con un operatore dell'Ufficio TARI durante gli orari di apertura al pubblico per avere informazioni di indirizzo.</p> <p>» <b>Sportello fisico dell'Ufficio Tributi</b> Ubicato al Piano Terra della Casa Comunale con Ingresso Via Quartu – Sinnai Durante gli orari disposti per l'apertura al pubblico aggiornati e consultabili direttamente sul Sito Ufficiale del Comune di Sinnai, è possibile ricevere informazioni su posizioni tributarie di soggetti terzi esclusivamente previa presentazione allo sportello della delega sottoscritta dell'interessato e copia di valido documento di riconoscimento del delegante.</p> <p>» <b>Invio Dematerializzato via Posta Elettronica</b> È possibile inviare istanze tributarie sottoscritte corredate di validi documenti di riconoscimento dei dichiaranti, anche mediante posta elettronica al canale deputato alle ricezioni di istanze: <a href="mailto:protocollo@pec.comune.sinnai.ca.it">protocollo@pec.comune.sinnai.ca.it</a> abilitato alla ricezione anche di email ordinarie.</p> <p>» <b>Presentazione Cartacea</b> È possibile presentare allo sportello dell'Ufficio Protocollo istanze tributarie, sottoscritte corredate di validi documenti di riconoscimento dei dichiaranti, in orario di ricevimento al pubblico consultabile sul Sito dell'Ente. Altresì facoltà del Contribuente presentare l'istanza tributaria avvalendosi a proprio carico del Servizio Postale.</p>

## **10. Che validità ha la Carta**

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti ai punti successivi, i giudizi espressi dagli utenti nei questionari messi a loro disposizione e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

## **- Titolo II – Gli Standard di Qualità e di Quantità relativi alle prestazioni erogate**

### **1. Standard di Qualità**

Sono stati individuati due tipi di standard:

1. Standard generali del servizio: caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità,
2. Standard specifici del servizio: che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:
  - tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate,
  - tempo di attesa allo sportello.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti.

Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale, sono state individuate delle prestazioni tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard), che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento, nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'Ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il Responsabile del Procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

### **2. Quali sono gli standard di Qualità del servizio**

Per effetto della deliberazione di Consiglio Comunale n. 7 del 29/04/2022 dell'Approvazione Piano Economico Finanziario del Servizio di Igiene Urbana – Anno 2022-2025, il Comune di Sinnai ha posizionato la gestione del presente Servizio nello Schema Regolatorio I, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

Sulla base dello schema regolatorio prescelto, si esplicitano di seguito gli obblighi di servizio relativi ai servizi-tipo erogati dal Comune di Sinnai, con i relativi standard di legge (ove previsti) e di impegno da parte del Comune.

**Essendosi posizionati nello Schema Regolatorio I, i Livelli generali di standard di Qualità contrattuale e tecnica del Servizio di Gestione si intendono “non applicati” (n.a.), ai sensi della**

Tabella.1 della delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

SERVIZIO	Aspetto di Qualità	Standard di Qualità
» Assistenza telefonica	Tempi di risposta	» Disponibile H24 mediante un risponditore automatico, è altresì possibile parlare con un operatore dell'Ufficio TARI durante gli orari di apertura al pubblico per avere informazioni di indirizzo. » Tempo di attesa telefonico pari a duecentoquaranta (240) secondi. <b>(n.a. - livello non applicato)</b>
» Richiesta di attivazione del servizio.	Tempi di risposta	» Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione richiesta di attivazione del servizio. <b>(n.a. - livello non applicato)</b>
» Richiesta di variazione e di cessazione del servizio.	Tempi di risposta	» Entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta di variazione e di cessazione del servizio. <b>(n.a. - livello non applicato)</b>
» Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati.	Tempi di risposta	» Entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati. <b>(n.a. - livello non applicato)</b>
» Rimborso somma non dovuta (ai sensi Art.1 co.164 L.296/06 entro 180 giorni dalla richiesta da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Tempi di risposta	» Entro 180 giorni dalla richiesta. N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto.
» Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati relativi a documenti di riscossione già pagati o per il quale è stata richiesta la rateizzazione.	Tempi di risposta	» Entro 120 giorni lavorativi dalla richiesta scritta. <b>(n.a. - livello non applicato)</b>
» Attività di assistenza e servizio al pubblico (Sportello fisico).	Disponibilità negli orari di apertura al pubblico senza necessità di appuntamento	» In ordine di arrivo in base alla numerazione fornita dall'Elimina Code. <b>(n.a. - livello non applicato)</b>
» Rilascio di informazioni di carattere generale.	Tempi di risposta	» Immediato, se consentito dalla richiesta formulata, nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente a sportello fisico dell'Ufficio Tributi. » Immediato, se verificato in autonomia mediante consultazione dell'apposita sezione sul Sito Ufficiale del Comune di Sinnai: "Portale Tributario" - "Ufficio Tributi" - "Come Orientarsi"

» Rilascio informazioni relative alla specifica situazione del contribuente.	Tempi di risposta	<p>» Immediato, se consentito dalla richiesta formulata, nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente a sportello fisico dell'Ufficio Tributi.</p> <p>» Immediato, se verificato in autonomia mediante consultazione del <b>Portale del Contribuente</b>, con previo autenticazione con identità digitale.</p>
--	-------------------	---

### 3. Tempestività

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

Allo sportello dell'ufficio TARI possono essere garantiti i seguenti tempi di attesa, che tengono conto del tempo minimo necessario alla corretta definizione di una posizione tributaria:

tempo di attesa medio: 15 minuti, **(n.a. - livello non applicato)**

tempo di attesa massimo: 30 minuti. **(n.a. - livello non applicato)**

Il Comune s'impegna a rispondere alle richieste di informazioni/riesame posizioni in autotutela formalmente presentate (per posta, via pec, a mano) entro i termini sopra schematizzati, fatta salva la sospensione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria.

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

## **- Titolo III - Le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie**

### 1. Quali sono gli istituti a tutela del contribuente

Il contribuente può interpellare il Comune per ottenere un parere riguardante situazioni concrete e personali relative all'applicazione dei tributi locali nelle ipotesi previste dal Regolamento comunale (Interpello). La presentazione dell'istanza non ha effetto sulle scadenze previste dalla disciplina tributaria.

Ferma restando la possibilità di interpellare il Comune, la legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono:

- **Ravvedimento operoso:** il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte il pagamento di un tributo o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge o dai Regolamenti del Comune per ciascun tributo, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.
- **Autotutela:** il contribuente può chiedere al Comune di annullare parzialmente o totalmente l'avviso di accertamento o il diniego di rimborso, qualora risulti illegittimo o infondato. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.
- **Ricorso/reclamo** alla Corte di Giustizia Tributaria.

## **2. Strumenti di adesione alle contestazioni**

### **Definizione Agevolata ed Acquiescenza dell'accertamento**

Se il contribuente ritiene corrette le contestazioni del Comune può aderire all'accertamento per omessa o infedele dichiarazione, versando l'importo dovuto, entro i 60 gg indicati nell'atto, beneficiando della riduzione della sanzione a 1/3, ai sensi dell'Art.1 comma 699 L.147/2013. Il beneficio della riduzione delle sanzioni è condizionato alla rinuncia alla presentazione del ricorso.

### **Accertamento con adesione ai sensi del D.Lgs 218/97**

È un "accordo" tra contribuente e ufficio che può essere raggiunto (nei casi previsti dal Regolamento comunale) a seguito dell'emissione di un avviso di accertamento, sempre che il contribuente non presenti ricorso davanti al giudice tributario. Non trova applicazione per Omesso/Parziale versamento, presenza di elementi certi ovvero in assenza di Materia del Contendere.

### **Reclamo/Mediazione**

Con la presentazione del ricorso-reclamo si apre il procedimento di mediazione tributaria. Durante la fase di mediazione (90 giorni dal ricevimento del ricorso da parte del Comune), i termini rimangono sospesi e il contribuente non deve costituirsi in giudizio avanti alla Corte di Giustizia Tributaria di primo grado. La procedura di mediazione può attivarsi per tutti gli atti di valore inferiore a 50.000 euro (per valore della lite si intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate).

La formulazione all'interno del ricorso-reclamo di una proposta di mediazione è facoltativa. Il ricorso-reclamo può essere proposto personalmente dal contribuente se il valore della lite è inferiore a 3.000,00 euro, se supera tale valore vi è l'obbligo di assistenza da parte di un difensore abilitato.

Il procedimento di reclamo-mediazione può concludersi con:

- l'annullamento totale o parziale in autotutela dell'atto impugnato;
- un accordo di mediazione, che accoglie totalmente o parzialmente le richieste del contribuente. Le sanzioni che risultino dovute dal contribuente sono applicate nella misura del 35% del minimo edittale. La mediazione si perfeziona con la sottoscrizione dell'accordo ed il versamento, entro 20 giorni, dell'intero importo dovuto, o della prima rata (se il contribuente opta per la dilazione);
- un provvedimento di diniego;
- nessuna risposta da parte del Comune entro il termine di 90 giorni che equivale a silenzio rigetto.

### **Conciliazione giudiziale**

Si applica a tutte le controversie tributarie anche se instaurate a seguito di rigetto del reclamo oppure di mancata conclusione dell'accordo di mediazione.

La conciliazione giudiziale si può perfezionare sia in udienza che fuori udienza con condizione che il Contribuente rinunci al ricorso con la cessazione della Materia del Contendere.

## **3. Come esercitare il diritto di accesso**

Il Comune garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 n.241 e ss.mm.ii.

Al fine dell'esercizio dei diritti sul Sito del Comune di Sinnai sono disponibili nell'apposita sezione i moduli e le modalità di richiesta secondo il vigente Regolamento del Comune scrivente e relativa Normativa Nazionale di riferimento.

## Allegato 1

**Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. <sup>1</sup>	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 della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi

<sup>1</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

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 e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
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%

## Allegato 2

**Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio**

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
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
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	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
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a <sup>2</sup>	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
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	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI	SI	SI	SI

<sup>2</sup> Per n.a. si intende “non applicato” allo Schema di riferimento.

Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI	SI	SI	SI
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 <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> 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