



COMUNE DI TELTI

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI





INDICE

1. PREMESSA

2. LO SCHEMA REGOLATORIO

2.1 I SERVIZI PREVISTI NELL'AMBITO DELLA GESTIONE INTEGRATA

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

3. VALIDITÀ, VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA

4. RAPPORTO CON GLI UTENTI, SERVIZI DI RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

4.1 I GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI SONO I SEGUENTI:

4.2 GLI UTENTI

5 SERVIZI PREVISTI

5.1 RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

5.2 SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANIZZATO DEL SUOLO PUBBLICO

5.3 ALTRI SERVIZI

5.4 OBIETTIVI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA

5.5 INDICATORI QUALITA' DI SERVIZIO DI RACCOLTA, TRASPORTO E SPAZZAMENTO

5.5 IGIENICITÀ DEI CONTENITORI

5.6 RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI

5.7 ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

6 DOVE RIVOLGERSI, COME INFORMARSI

6.2 SPORTELLI UTENTI

6.4 SERVIZIO TELEFONICO (NUMERO VERDE)

7 COME ATTIVARE, CESSARE O VARIARE IL SERVIZIO E 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

8 - SECONDA SEZIONE - 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 INTERPELLO

9.4 ACCERTAMENTO CON ADESIONE

9.5 RICORSO ALLE CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA

9.5.1. Reclamo e mediazione

9.6 RICORSO AL GARANTE DEL CONTRIBUENTE

10. GLOSSARIO DEL TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF)



1. PREMESSA

La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (o più semplicemente “Carta”) è il documento attraverso il quale il Gestore, o i Gestori dei servizi, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano 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 di Ente Territorialmente Competente e, al contempo, svolge la funzione di Gestore della Tariffa e Rapporto con gli Utenti (di seguito anche “GTRU” o “Comune” o “ETC”).

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

La Carta della Qualità unica è suddivisa in due sezioni:

- **la prima sezione è relativa ai servizi di raccolta, spazzamento e lavaggio strade svolti dai competenti Gestori**
- **la seconda sezione è relativa ai servizi di gestione della tariffa e rapporto con gli utenti(TARI) svolti dal Gestore di tale servizio (Comune)**

La Carta in particolare:

- **individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;**
- **individua, dove previsti, 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);**
- **Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif (TQRIF).**
- **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 sul sito internet del comune nella sezione “Trasparenza rifiuti” e sul sito del 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 o dai gestori dei servizi 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 della Giunta comunale n. 23 del 29.03.2022, con la quale il servizio integrato di gestione dei rifiuti è stato posizionato 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>

2.1 I SERVIZI PREVISTI NELL'AMBITO DELLA GESTIONE INTEGRATA

Adozione di un'unica Carta della qualità del servizio come previsto dall'articolo 5 del TQRIF
Individuazione delle modalità di attivazione del servizio come previsto di all'articolo 6 e all'articolo 7 del TQRIF
Individuazione delle modalità per la variazione o la cessazione del servizio di come previsto dagli articoli 10 e 11 del TQRIF e dal regolamento comunale in materia di TARI
Definizione della 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
Indicazione delle modalità di erogazione del servizio telefonico come previsto dagli articoli 20 e 22 del TQRIF
Individuazione delle modalità e la periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica



degli importi non dovuti come previsto dal Titolo V del TQRIF
Individuazione dei criteri per l'erogazione dei servizi di ritiro su chiamata e le modalità per l'ottenimento di tali servizi come previsto dagli art. 29 e 30 del TQRIF
Definizione degli obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare come previsto dall'art 32 TQRIF
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità come previsto dall'art 35.1 TQRIF
Predisposizione del programma delle attività di raccolta e trasporto come previsto dall'art. 35.2 del TQRIF
Allestimento ed organizzazione del servizio di sicurezza per la gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 48

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

Eguaglianza

Il servizio di gestione integrata dei rifiuti 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. I Gestori dei servizi, previa adeguata programmazione, si impegnano a garantire il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio comunale, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali; inoltre si impegnano a prestare 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 nei siti dei singoli Gestori dei diversi servizi, 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;**
- ❖ **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

I Gestori che partecipano allo svolgimento del servizio integrato dei rifiuti hanno l'obbligo di ispirare 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

I Gestori che partecipano allo svolgimento del servizio integrato dei rifiuti forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, ciascun gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

I Gestori del servizio integrato si impegnano alla creazione di modi e metodi di partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. In tal senso l'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui i Gestori del servizio sono tenuti a dare riscontro. I Gestori del servizio integrato dei rifiuti si impegnano 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 dai Gestori 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, i Gestori si impegnano 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.

Cortesia

I Gestori del servizio integrato dei rifiuti si impegnano 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 agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti i soggetti gestori si impegnano a promuovere, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;



Trattamento dei dati personali - Privacy

I Gestori del servizio integrato dei rifiuti considerano fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegnano 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

Il presente Schema di Carta della Qualità ha validità dalla data di approvazione da parte del comune con delibera del Consiglio Comunale n.28 del 30/05/2023, 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 unica 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, dal Gestore 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 dal Comune nella sua veste di Ente Territorialmente Competente.

La Carta è disponibile sul sito internet del Comune (**GTRU**) e sul sito internet del Gestore della Raccolta e del Trasporto (di seguito anche "**GRT**") dei rifiuti e sul sito della società che svolge l'attività di Gestore dello Spazzamento e del Lavaggio delle Strade (di seguito anche "**GSLs**").

La Carta può essere richiesta anche presso l'ufficio tributi del Comune.



4. RAPPORTO CON GLI UTENTI, SERVIZI DI RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

4.1 I GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI SONO I SEGUENTI:

GESTORE DEL SERVIZI TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI (GTRU)	COMUNE DI TELTI
SEDE	Via Kennedy, 2 - 07020 - Telti -(SS)
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Tributi
CONTATTI TELEFONICI	0789/1712825
ORARI DI APERTURA UFFICI AL PUBBLICO	Dal Lunedì al Venerdì - mattino dalle ore 9.00 alle ore 12.00 Martedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00
SITO INTERNET	https://www.comune.telti.ot.it
POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	protocollo.telti@pec.comunas.it
POSTA ELETTRONICA	ufficio.tributi@comune.telti.ot.it

GESTORE DELLA RACCOLTA E DEL TRASPORTO DEI RIFIUTI (GRT) E GESTORE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO DELLE STRADE (GSLs)	Appaltatore: CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop con sede in via Romagnoli 13 – 48123 - Ravenna CF/P,Iva 02365600390 Esecutore del servizio: S.C.E.A.S. SCARL Ecologica Ambiente Sardegna - C.F. e P.IVA n. 02464730924 – in qualità di socio della appaltatore
SEDE	Via Treviso snc, 09012 Capoterra (CA)
SEDE OPERATIVA	Via del Rimessaggio, 07021 Arzachena
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Sede amministrativa e accoglienza al pubblico – Loc. Migaldicossu, snc
CONTATTI TELEFONICI	N. Verde 800194925, tel.070724044
ORARI DI APERTURA PRESSO ISOLA ECOLOGICA	Dal Lunedì al Sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:00



SITO INTERNET	https://www.sceas.it
POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	sceas.amministrazione@pec.it
POSTA ELETTRONICA	sceastelti@gmail.com
POSTA ORDINARIA	Via Marconi n.8 07021, Arzachena (SS)

Nel 1982 un gruppo di circa 12 operai costituiscono la cooperativa Pulisarda occupandosi di pulizie industriali e pulizie civili: sei operai sono addetti alle bonifiche di vasche serbatoi, pulizia dei piazzali antistanti gli impianti, strade del polo industriale di Macchiareddu-Grogastu, con l'ausilio di autospurgocanaljet ad alta pressione, per serbatoi vasche, pozzetti fognari; altri sei sono incaricati della pulizia di uffici, sale controllo con l'utilizzo di aspirapolveri monospazzola e lavamoquettes.

A fine '99 è stata fondata la S.C.E.A.S. con sede legale a Capoterra. Oltre al personale della Pulisarda preesistente sono confluiti circa 30 operai da altre 2 cooperative, partendo così con 60 operai.

Con il passare degli anni la cooperativa inizia a diversificare le attività. Proprio grazie a questa scelta nonché alla stessa capacità di incrementare i diversi rami dell'attività la S.C.E.A.S. è sempre riuscita a proiettarsi verso la crescita e lo sviluppo sia del personale che del fatturato. Ad oggi, infatti, la S.C.E.A.S. ha alle proprie dipendenze circa 200 persone a tempo indeterminato.

Il GRT **S.C.E.A.S. SCARL Ecologica Ambiente Sardegna** – e in possesso delle seguenti certificazioni:

- **UNI EN ISO 9001 (Qualità)**
- **UNI EN ISO 14001 (Ambiente)**
- **UNI EN ISO 45001 (Sicurezza)**



4.2 GLI UTENTI

Sono utenti del servizio di gestione rifiuti urbani 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 SERVIZI PREVISTI

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista da S.C.E.A.S.

Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolte domiciliari;



- raccolte domiciliari a chiamata;
- centro di raccolta differenziata.

I centri di raccolta differenziata - come disciplinati dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. - sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone "open space" dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani ed assimilati, nel rispetto dell'apposito regolamento. I centri di raccolta differenziata sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

I servizi di raccolta "domiciliare" (detti anche "porta a porta") possono essere svolti per mezzo di sacchi e/o contenitori di piccole/medie dimensioni esposti dagli utenti a calendario, e dietro prenotazione telefonica (ingombranti, ecc.).

Il GRT S.C.E.A.S. opera sul territorio del Comune di Telti servendo un bacino di 2.262 abitanti (dato ISTAT al 31 Dicembre 2022) e una superficie di circa 83,25 km².

L'organico/parco mezzi complessivo è così composto:

Impiegati: 1

Addetti ai servizi e operai: 4 (per disbrigo necessità centro di travaso per trasporti a distanza impieghiamo ulteriore n.1 autista con motrice e rimorchio)

Meccanici: 2

Mezzi: 5

S.C.E.A.S. si occupa, oltre che dei servizi di pulizia e spazzamento e della raccolta dei rifiuti urbani, anche dell'avvio al trattamento dei rifiuti urbani raccolti in maniera differenziata, presso idonei impianti autorizzati, al fine di minimizzare il recupero e la valorizzazione degli stessi.

5.1 RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), sono sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Nel caso di conferimenti non corretti da parte dell'Utente gli operatori non raccolgono il materiale, ma provvedono ad applicare sul contenitore/sacchetto un avviso (adesivo) che segnala la non conformità.

In questo modo l'Utente è coinvolto in una costante attività formativa di controllo, in quanto deve ritirare il contenitore/sacchetto non raccolto, correggere l'errore di conferimento e riesporre il rifiuto nel successivo turno di raccolta.

Qualora il conferimento continuasse ad essere errato rispetto a quanto normato dal regolamento di igiene urbana vigente può essere oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Locale ecc), in applicazione di apposito Regolamento emanato dal Comune.

La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità:

raccolta porta a porta, accettazione presso il centro di raccolta differenziata.

La raccolta differenziata del vetro è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità:

raccolta porta a porta, accettazione presso il centro di raccolta differenziata e/o altro.

La raccolta differenziata della plastica è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità:

raccolta porta a porta, accettazione presso il centro di raccolta differenziata e/o altro.



La raccolta differenziata degli imballaggi metallici è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità:

raccolta porta a porta, accettazione presso il centro di raccolta differenziata e/o altro.

La raccolta differenziata degli scarti di cucina è svolta mediante una o più delle seguenti modalità:

raccolta porta a porta;

La raccolta del secco residuo è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità:

raccolta porta a porta, accettazione presso il centro di raccolta differenziata e/o altro.

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti, per le utenze domestiche (es. mobilio, suppellettili, materassi, ferrosi, sfalci e fogliame, potature, etc.) viene effettuata presso il centro di raccolta differenziata e tramite ritiro a domicilio gratuito previa prenotazione telefonica al Servizio Customer Care Ambientale dotato di apposito numero Verde **800194925**, richiesta via mail all'indirizzo di posta elettronica sceastelti@gmail.com.

Durante il colloquio telefonico con l'utente, si apre una pratica con la quale viene:

- verificata la conformità dei materiali che l'utente intende conferire;
- attribuito il conferimento alla specifica utenza;
- definita la data del ritiro;
- fornita informazione sulle modalità di esposizione dei materiali da ritirare.

Tali informazioni sono necessarie anche per verificare la corretta esecuzione del servizio e del corretto comportamento dell'utenza.

È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE -Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche, come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso i centri di raccolta differenziata e con ritiro a domicilio gratuito per le utenze domestiche previa prenotazione telefonica al Servizio Customer Care Ambientale dotato di apposito numero Verde **800194925**, richiesta via mail all'indirizzo di posta elettronica sceastelti@gmail.com.

La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso gli esercizi commerciali e presso i centri di raccolta differenziata. Possono essere portati oli e grassi alimentari, abiti usati, metalli, legno e oggetti legnosi (mobilio, cassette, bancali ecc.). lampade.

I circuiti di raccolta non variano in base alla stagionalità

ORARI APERTURA ECOCENTRO	Dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:00
ORARIO DI ESPOSIZIONE SERVIZIO "PORTA A PORTA"	Dalla sera prima o entro le 6:00 del giorno di ritiro previsto da calendario.

Sul sito del comune di Telti, nella sezione Trasparenza Rifiuti e sulla homepage del comune è disponibile il calendario della raccolta; il medesimo calendario è disponibile presso l'ufficio tecnico e tributi del comune.

5.2 SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANIZZATO DEL SUOLO PUBBLICO



Generalmente il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici, sedi pedonali, in prossimità degli istituti scolastici ed alle aree commerciali ed è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge.

Tuttavia, situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Resta fermo l'impegno del gestore a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

Nell'ambito di tale attività l'azienda provvede anche alla pulizia delle griglie, caditoie atte a garantire il regolare deflusso delle acque meteoriche, mediante l'aspirazione di tutte le risulite presenti (fogliame e terriccio).

5.3 ALTRI SERVIZI

I servizi accessori a richiesta, per il carattere di generalità e connessione con il mantenimento dell'igiene pubblica, sono i seguenti:

- **raccolta rifiuti abbandonati;**

Tali servizi sono attivati da S.C.E.A.S. in base ai fabbisogni comunali ed in genere legati ad una analisi puntuale di dettaglio locale e strettamente connessa alle effettive esigenze di servizio.

Ulteriori servizi sono:

- **Controllo ambientale del territorio;**
- **Servizio di consegna contenitori, pulizia, raccolta e gestione rifiuti provenienti da feste rionali e paesane, manifestazioni sportive e culturali;**
- **Raccolta e allontanamento dei rifiuti rinvenuti nelle cunette delle strade soggette a maggiore affluenza;**
- **Raccolta carcasse di animali;**
- **Servizio di diserbo.**

5.4 OBIETTIVI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA

Il GRT S.C.E.A.S. annualmente si pone degli obiettivi legati ai principali servizi erogati, in modo da rappresentare le esigenze di cittadini/utenti e assicurare loro i medesimi risultati.

5.5 INDICATORI QUALITA' DI SERVIZIO DI RACCOLTA, TRASPORTO E SPAZZAMENTO

Lo standard di qualità del servizio è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte.

Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

- eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
- parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- l'erogazione dei servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;



- predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
- garanzia di partecipazione di ogni Utente alla prestazione del servizio, sia perché l'Utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tal riguardo l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/90 n.241;
- rapporto personale dell'Azienda operante e Utente improntato ad un modello di cortesia ed educazione, nel rispetto del Codice Etico, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;
- qualità del servizio e sostenibilità. S.C.E.A.S.. vuole realizzare un servizio efficiente ed efficace sia contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

5.5 IGIENICITÀ DEI CONTENITORI

La gestione dei contenitori, ivi inclusa la manutenzione e il lavaggio/sanificazione saranno:

- A carico delle utenze domestiche, nel caso di utenze domiciliari, condominiali, specifiche e ricettive;
- A carico dell'impresa, per l'isola ecologica, i cestini stradali, manifestazioni e ricorrenze periodiche;

5.6 RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore assicura la verifica tecnica di fattibilità di concerto con l'amministrazione comunale, e ne comunica l'esito all'utente entro 10 giorni dalla richiesta.

5.7 ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

È importante che l'utenza riceva tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate. Il tempo di risposta motivata a segnalazioni/ricieste di informazioni scritte o verbali è quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta all'Utente, quale risultante dal protocollo di S.C.E.A.S.

I tempi standard specifici garantiti per fornire risposte all'Utente sono:

Tempo massimo risposta a reclami e richieste scritte	24 ore
Tempo medio attesa servizio telefonico	Variano a seconda della stagionalità per cui in bassa stagione non oltre i 4 minuti.
Tempo massimo ritiro rifiuti ingombranti	1 volte a settimana
Tempo massimo interventi da segnalazioni	Entro 24 ore
Numero interruzioni servizio di raccolta	NESSUNO



Tempo massimo recupero interruzioni servizio di raccolta	NESSUNO
Numero di interruzioni servizio di spazzamento	NESSUNO
Tempo di attesa al call center	Variano a seconda della stagionalità per cui in bassa stagione non oltre i 4 minuti.
Tempo di risposta alle richieste che non richiedono sopralluogo o verifiche	Entro 24 ore
Tempo di risposta alle richieste che richiedono sopralluogo o verifiche	Entro 24 ore

6 DOVE RIVOLGERSI, COME INFORMARSI

Gli utenti possono mettersi in contatto con il Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti e con gli altri gestori utilizzando i contatti riportati al precedente Capitolo 4. Per il gestore dell'attività di gestione tariffa e rapporto con gli utenti si rimanda anche a quanto riportato nella sezione seconda della Carta al Capitolo 8.

6.2 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 Capitolo 8.

6.4 SERVIZIO TELEFONICO (NUMERO VERDE)

Il GRT può essere contattato al numero verde **800194925** dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 per tutte le questioni relative allo svolgimento del servizio di raccolta dei rifiuti.

7 COME ATTIVARE, CESSARE O VARIARE IL SERVIZIO E COME TUTELARSI (RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE D'INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI PER DISSERVIZI)

I soggetti che detengono a qualsiasi titolo locali o aree operative scoperte nel territorio del comune devono presentare la dichiarazione di attivazione entro 90 giorni dalla data in cui è iniziato il possesso o la detenzione degli stessi.

A tal fine è disponibile sul sito del comune, nella sezione trasparenza, il modello per attivare il servizio dichiarando le superfici e la destinazione di uso delle stesse, oppure per variare tali dati oppure, ancora, per cessare le utenze nel comune.

Si ricorda che la dichiarazione è un adempimento necessario ed obbligatorio posto a carico degli interessati e che qualsiasi altro tipo di comunicazione fatta al comune relativa alla residenza anagrafica, piuttosto che allo svolgimento di attività non sostituisce tale adempimento.



Tutte le ulteriori informazioni in relazione all'attivazione, variazione o cessazione del servizio possono essere reperite nella sezione trasparenza rifiuti presente sul sito del comune oppure possono essere richieste direttamente all'ufficio tributi comunale.

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, utilizzando i contatti indicati nel Capitolo 4 e 6.

Al fine di permettere un efficace riscontro, anche a tutela dell'utente, il reclamo deve sempre essere comunicato entro 20 giorni dall'evento o comunque dal momento in cui viene osservato/rilevato.

Il modulo per il reclamo scritto è scaricabile dal sito del comune nella sezione trasparenza rifiuti e può essere trasmesso tramite posta elettronica; i moduli sono anche disponibili presso l'ufficio tributi del comune.

7.2 RICHIESTA SCRITTA D'INFORMAZIONI

La richiesta scritta d'informazioni può essere inviata all'ufficio tributi del comune oppure direttamente al gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti, i modelli sono disponibili nella sezione trasparenza rifiuti presente sul sito del comune e possono essere inoltrati sia via mail ai contatti indicati al capitolo 4, sia con consegna diretta presso l'ufficio protocollo del comune.

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 con consegna all'ufficio protocollo del comune.

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 al Comune a mezzo posta, via e-mail, sportello online e sportello fisico.

8 - SECONDA SEZIONE - 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**

8.4 SERVIZI OFFERTI

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

- Informazioni**
- Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani**
- Richiesta di variazione o cessazione del servizio**
- Assistenza alla compilazione della modulistica**
- Esame pratiche contribuenti**
- Controllo riscossione**
- Richiesta accesso agli atti dell'Ente**
- Segnalazioni**
- Reclami**
- 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.

9.1 RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia ommesso, 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.

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 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.

9.4 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.

9.5 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;**
- **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.

9.5.1. 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.

9.6 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;**
- **ril rivolge 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;**
- **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 DEL TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF)

ARERA – è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (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.

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.

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.

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.

Variazione 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.

all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.