



COMUNE DI USSASSAI PROVINCIA DI NUORO

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI TARI - Tassa sui rifiuti

Approvata dal Consiglio Comunale con Deliberazione n. del

Sommario

1. INTRODUZIONE.....	3
2. LA CARTA DEI SERVIZI	3
3. RUOLO DELL'UFFICIO TRIBUTI	3
4. PRINCIPI.....	4
5. INFORMAZIONI SULLA TARI.....	5
6. STANDARD DI QUALITÀ	7
7. DIRITTI DEGLI UTENTI.....	8
8. MODALITÀ DI CONTATTO	8

1. INTRODUZIONE

La Carta dei servizi è uno strumento operativo nato con l'obiettivo di definire i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione di un servizio pubblico. Lo scopo di questo documento è contribuire a garantire agli utenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.

Questa Carta è, anche, uno strumento di informazione destinato a tutti i contribuenti TARI che usufruiscono del Servizio rifiuti nel territorio comunale, utile allo scopo di consentire l'orientamento tra scadenze, uffici e indirizzi, ma rappresenta anche un vademecum per capire la definizione e il calcolo delle tariffe, per ricordare i diritti che spettano ai contribuenti e gli adempimenti cui bisogna attenersi.

Con questo documento il Comune fissa criteri di prestazione del servizio e standard di qualità, nonché strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli utenti.

Infatti il Comune, attraverso la Carta dei Servizi, riconosce a tutti gli utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sul proprio operato, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli utenti e le relative risposte del Comune.

Gli standard di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva del servizio offerto, e quelli specifici, riferiti ai procedimenti direttamente controllabili dal cittadino.

2. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è:

- uno strumento di comunicazione rivolto ad orientare i cittadini/contribuenti per informarli sul servizio che il Comune mette a loro disposizione per l'adempimento dell'obbligazione tributaria;
- un contributo che si inserisce nel progetto globale che impegna l'Amministrazione nel percorso della trasparenza dell'azione amministrativa, costituendo una concreta occasione di collaborazione e confronto con i cittadini;
- uno strumento per migliorare la qualità dei servizi resi attraverso il rapporto collaborativo con i contribuenti;
- un'opportunità per far conoscere ai cittadini l'applicazione del tributo (finalità, tempistiche e modalità);
- un patto di qualità che consente al contribuente di poter esercitare con consapevolezza i suoi diritti, conoscendo i servizi offerti e le modalità di erogazione.

La Carta della qualità dei servizi ha validità pluriennale e viene aggiornata nel momento in cui intervengono significative variazioni sulla materia.

La "Carta" è pubblicata sul sito del Comune di Ussassai, www.comune.ussassai.org.it, nella sezione Trasparenza TARI e nella sezione Amministrazione Trasparente (sotto sezione Servizi erogati - Carta dei Servizi e standard di qualità).

3. RUOLO DELL'UFFICIO TRIBUTI

L'ufficio tributi gestisce la tassa smaltimento rifiuti TARI (front e back office) e si occupa principalmente di:

- offrire un servizio di consulenza, assistenza e confronto con i cittadini, per metterli in grado di ottemperare agevolmente alle disposizioni normative e regolamentari in materia;
- elaborare e modificare il regolamento, tenendo presente la realtà locale e le esigenze che si presentano quotidianamente;
- determinare annualmente le tariffe a copertura dei costi del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

ATTIVITÀ DI FRONT OFFICE:

- ascolto e consulenza
- Assistenza alla compilazione della modulistica
- ricevimento dichiarazioni
- Modifiche posizioni tributarie, ricalcoli
- Informazioni:
 - a) telefoniche al 0782 55710
 - b) via mail all'indirizzo: tributi@comune.ussassai.org.it

ATTIVITA' DI BACK OFFICE:

- gestione solleciti/accertamenti, rimborsi/riversamenti, contenzioso
- lavorazione pratiche ricevute in front office
- Istruttoria istanze di riduzioni/agevolazioni
- informazioni dedicate (riscontri via mail, PEC o lettera) e generali (pubblicazioni sito internet, comunicati)

4. PRINCIPI

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il Comune eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

Partecipazione

Il Comune si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. Il contribuente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. Il Comune promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità, all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune considera l'informazione, corretta e tempestiva, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini/utenti alle modalità di erogazione dei servizi. Al contribuente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

5. INFORMAZIONI SULLA TARI

La TARI è stata istituita dal 01/01/2014 ed è finalizzata alla copertura totale dei costi sostenuti per la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

La Tassa è dovuta da chiunque, persona fisica o giuridica, possieda, occupi o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, esistenti nel territorio comunale a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani o ad essi assimilati.

Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale e sono così composte:

Tipologia di Tariffa	Composizione tariffe
Per utenza domestica	<ul style="list-style-type: none">• Parte fissa• Parte variabile• Tributo provinciale TEFA per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente
Per utenza non domestica:	

Per le utenze domestiche il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (composta da una parte fissa e una parte variabile) per la superficie calpestabile espressa in metri quadrati, tenendo conto anche del numero dei componenti il nucleo familiare.

Per le utenze non domestiche il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (composta da una parte fissa e da una parte variabile) per la superficie calpestabile espressa in metri quadrati, sia che si tratti di locali sia che si tratti di aree scoperte operative.

Pagamento della tassa

Il pagamento della tassa avviene in n. 2 rate con scadenza stabilite annualmente dal Consiglio Comunale e deve essere effettuata a seguito del ricevimento degli avvisi di pagamento e di modelli precompilati, attualmente emessi dall'agente di riscossione Agenzia delle Entrate-Riscossione, incaricato dal 2021 della riscossione spontanea del tributo.

Nel caso in cui il contribuente non dovesse ricevere l'avviso di pagamento nell'anno di competenza, ha il dovere, entro la data di scadenza dell'ultima rata, di informarsi presso l'ufficio tributi che provvederà in maniera tempestiva a chiedere copia dell'avviso stesso all'Agente della riscossione.

L'indirizzo di spedizione dei documenti di pagamento è tratto solo da fonti ufficiali: Anagrafe, Camera di Commercio e Agenzia delle Entrate.

I modelli precompilati non sono pagabili presso gli sportelli del Comune ma:

- Online, attraverso i canali messi a disposizione dai Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) come home banking e app mobile

- presso gli sportelli della propria banca
- presso gli sportelli degli uffici postali
- presso le tabaccherie e gli esercizi aderenti al circuito

Rateizzazione

A fronte di ingiunzioni, solleciti o accertamenti esecutivi il contribuente che si trovi in temporanea situazione di difficoltà economica può richiedere al Comune, la rateazione degli importi dovuti. I riferimenti degli uffici a cui rivolgersi sono indicati sui singoli provvedimenti.

La rateazione è consentita per importi superiori a € 100,00, secondo il seguente schema:

- a) da euro 100,01 a euro 500,00 fino a quattro rate mensili;
- b) da euro 500,01 a euro 3.000,00 da cinque a dodici rate mensili;
- c) da euro 3.000,01 a euro 6.000,00 da tredici a ventiquattro rate mensili;
- d) da euro 6.000,01 a euro 20.000,00 da venticinque a trentasei rate mensili;
- e) oltre euro 20.000,00 da trentasette a settantadue rate mensili.

Istanze per la corretta gestione della Tassa Rifiuti

Al fine della corretta emissione dei documenti di pagamento, il contribuente deve presentare 60 giorni dalla data in cui si verifica l'evento **dichiarazione** di:

- **inizio** del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo;
- **rettifica** quando subentrano variazioni delle condizioni di applicazione del tributo (ad es. in caso cambio destinazione d'uso, di variazione superficie, il venir meno delle condizioni che danno luogo ad esenzioni, riduzioni, agevolazioni previste dal regolamento TARI) da cui consegua un diverso ammontare del tributo;
- **cessazione** del possesso, conduzione o detenzione dei locali e delle aree costituenti presupposto di applicazione del tributo.

In ogni caso, per far rilevare ogni variazione, il termine ultimo è fissato al 30 giugno dell'anno successivo alla data di inizio del possesso o detenzione, della rettifica o della cessazione.

I moduli utili alla presentazione della dichiarazione sono reperibili sul sito della Comune all'indirizzo: www.comune.ussassai.org.it

Rimborsi/sgravi e integrazioni di pagamenti

Eventuali modifiche inerenti le caratteristiche dell'utenza che comportino variazioni in corso d'anno del tributo applicato saranno conteggiate mediante rimborso o integrazione di pagamento.

Le richieste di rimborso per somme versate e non dovute devono essere presentate al Comune nel termine di cinque anni dal giorno del pagamento o dal giorno in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

Entro lo stesso termine va richiesto lo sgravio a decorrere dalla data della consegna della richiesta di pagamento o della notifica del provvedimento di riscossione coattiva.

Il provvedimento di accoglimento della richiesta di rimborso o sgravio, o il rigetto, deve essere disposto nel termine di 180 giorni decorrenti dal momento della presentazione dell'istanza da parte del contribuente.

A agevolazioni, riduzioni ed esclusioni

Le agevolazioni/riduzioni sono previste nel Regolamento TARI, consultabile all'indirizzo: www.comune.ussassai.org.it

Le riduzioni tariffarie competono a richiesta dell'interessato e decorre dalla data della richiesta salvo che non sia domandata contestualmente alla dichiarazione di inizio possesso/detenzione o di variazione tempestivamente presentata, nel cui caso ha la stessa decorrenza della dichiarazione. Il contribuente è tenuto a dichiarare il venir meno delle condizioni che danno diritto alla sua applicazione entro il termine previsto per la presentazione della dichiarazione di variazione. La stessa cessa comunque alla data in cui vengono meno le condizioni per la sua fruizione, anche se non dichiarate.

Emissione ed invio dei documenti di pagamento relativi alla TARI

- **Avvisi di pagamento** relativi a versamenti in acconto e a saldo, sono recapitati al domicilio/residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria; l'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dall'Ufficio TARI sulla base delle tariffe approvate annualmente dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente;
- **Documenti di conguaglio**, che possono prevedere un maggiore importo da versare rispetto alla richiesta iniziale sono emessi per rettificare le variazioni che intervengono nell'anno successivamente all'emissione degli avvisi di pagamento e sono recapitati al domicilio/residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria;
- **Avvisi di Accertamento esecutivi**, sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei cittadini che hanno omesso l'obbligo di dichiarazione TARI oppure omesso il pagamento. Tali atti sono emessi nell'ambito del potere impositivo attribuito al Comune il quale svolge attività di accertamento per omesso o parziale pagamento e per omessa o infedele dichiarazione, attraverso la verifica della congruenza tra i versamenti ricevuti per singola annualità esaminata e quanto risulta dovuto sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati tributarie del Comune. Il controllo delle posizioni tributarie per le quali risultano incongruenze nei tributi pagati e/o nei dati dichiarati è effettuato attraverso l'incrocio tra banche dati comunali e/o altre fonti disponibili al fine di individuare posizioni non conformi (dichiarazioni, iscrizioni, cessazioni, etc...) rispetto agli adempimenti richiesti dalle normative vigenti in materia di TARI. Si tratta di avvisi di accertamento che comportano sanzioni ed interessi previsti dalla normativa vigente in materia di tributi locali. Sono notificati nelle forme previste dalla legge.

A seguito del ricevimento di un avviso di accertamento, entro 60 giorni dalla data di ricevimento è possibile:

- Stabilire un contatto con le modalità indicate sull'avviso stesso;
- effettuare il pagamento utilizzando il modello di pagamento precompilato allegato;
- presentare istanza di revisione del provvedimento, nel caso in cui la superficie, la categoria tariffaria, il soggetto passivo o il periodo di tassazione applicati siano diversi da quelli contestati, utilizzando le modalità indicate sull'avviso stesso.

6. STANDARD DI QUALITÀ

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni tipo a cui sono stati associati degli indicatori (Standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a fornire una puntuale ed esaustiva risposta a richieste chiare e corredate da idonea documentazione.

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

Qualora il contribuente invii la documentazione incompleta o inesatta, i procedimenti vengono sospesi. In questo caso l'ufficio si impegna ad informare tempestivamente il contribuente dell'esigenza di integrare la documentazione al fine di completare l'istruttoria. Nella tabella sotto riportata sono stati individuati gli Standard qualitativi dei principali servizi-tipo erogati, per permettere ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte dal Comune.

SERVIZIO	ASPETTO DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Emissione avvisi di pagamento.	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 15 giorni prima della scadenza della prima rata
Attività assistenza e servizio al pubblico - sportello	Tempi di attesa	Tempo reale
Attività assistenza e servizio al pubblico – call center	Tempi di attesa	Tempo reale
Richieste scritte di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Tempi di risposta	Da 1 a 7 giorni dalla richiesta
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento
Gestione delle istanze su solleciti e avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento
Richieste di rimborso	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dal ricevimento

7. DIRITTI DEGLI UTENTI

I contribuenti possono formulare **suggerimenti**, **segnalazioni** e **reclami** relativamente all'erogazione dei servizi ed in particolare relativamente agli standard di qualità indicati nella presente Carta, attraverso i canali di contatto presenti nel sito internet www.comune.ussassai.org.it

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo digiorni. Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione al contribuente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo redigere opportuna segnalazione nel modulo disponibile, da far sottoscrivere al contribuente relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando documentazione utile.

Allo scopo di definire i progetti di miglioramento del servizio, verranno utilizzati come riferimenti principali i suggerimenti che pervengono al Comune.

8. MODALITÀ DI CONTATTO

Comune di Ussassai

Ufficio Tributi

Via Nazionale, 120

Orari apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 11:00

Contatti:

- Tel. 0782/55710 (centralino);

- Sito: www.comune.ussassai.org.it;
- Email: tributi@comune.ussassai.org.it;
- PEC: protocollo@pec.comune.ussassai.org.it

Modulistica

Tutta la modulistica necessaria alla gestione delle pratiche TARI può essere scaricata all'indirizzo Internet: www.comune.ussassai.org.it

I moduli possono essere:

- inviati per posta ordinaria al Servizio Tributi – Via Nazionale, 120 08040 Ussassai
- inviati via mail: tributi@comune.ussassai.org.it
- inviati via PEC: protocollo@pec.comune.ussassai.org.it