

COMUNE DI POZZOMAGGIORE

Provincia di Sassari



Carta della Qualità del Servizio di Gestione delle Tariffe e dei Rapporti con l'Utenza facente parte del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani

per le finalità di cui alle delibere ARERA sotto indicate:

Delibera ARERA n. 444/2021/R/RIF

Delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 38 del 24 marzo 2023

INDICE

<i>PREMESSA</i>	<i>3</i>
<i>1.PERIODO DI VALIDITÀ</i>	<i>4</i>
<i>2.IL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE E DEL RAPPORTO CON L'UTENZA</i>	<i>4</i>
<i>3.TASSA SUI RIFIUTI (TARI)</i>	<i>5</i>
<i>4.TRASPARENZA RIFIUTI</i>	<i>6</i>
<i>5.POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI</i>	<i>8</i>
<i>6.PRINCIPI FONDAMENTALI</i>	<i>9</i>
<i>7. GLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO TARI</i>	<i>10</i>
<i>8. GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI</i>	<i>11</i>
<i>8.1 LA VERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ</i>	<i>12</i>
<i>9. RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI</i>	<i>13</i>
<i>10. GLI ISTITUTI PER LA TUTELA DEL CONTRIBUENTE</i>	<i>13</i>
<i>11. GESTIONE RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO STRADE</i>	<i>14</i>
<i>12. LA TUTELA DELLA PRIVACY</i>	<i>15</i>

PREMESSA

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è lo strumento mediante il quale il Comune di Pozzomaggiore, in qualità di erogatore del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, comunica agli utenti i principi fondamentali, gli obblighi e gli standard di qualità del servizio e, nel contempo, assume una serie di impegni al fine di garantire il miglioramento della qualità del servizio nei confronti della propria utenza.

Si tratta di un patto tra Amministrazione e cittadini, finalizzato a rispettare i principi e le finalità dell'azione amministrativa: garantire l'equità fiscale, semplificare le procedure e contribuire a trasmettere ai cittadini la consapevolezza sulle modalità, le tempistiche e l'applicazione del tributo.

Con il presente documento il Comune si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli standard, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La normativa primaria su cui essa si basa è:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 *"Principi sull'erogazione dei pubblici servizi"*
- il Decreto Legislativo 3 Aprile 2006, n.152, *"Norme in materia Ambientale"*
- l'articolo 11, comma 2), della Legge 30 luglio 1999, n. 286, *"Fattori di qualità del servizio e standard di continuità e regolarità"*
- Il D.M. 8 aprile 2008, *"Disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato, come previsto dall'art. 183, comma 1, lettera cc) del D.Lgs. 152/06 e s.m.i."*
- Delibera G.R. 13 febbraio 2012, n. 66, *"Linee guida per la realizzazione dei Centri del Riuso"*
- la legge 27 luglio 2000, n. 212, *"Statuto dei diritti del contribuente"*
- la legge n. 213/2012, *"Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali"*
- la delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF e relativo Allegato A, *"Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"* (TQRIF)

1. PERIODO DI VALIDITÀ

Il rispetto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica (individuati sulla base del posizionamento nello schema regolatorio di cui all'art. 3, all. A, Delibera ARERA n.15/2022/R/rif - TQRIF) sono legati alla durata del Piano Economico Finanziario 2022-2025.

Di conseguenza, la presente Carta della qualità del servizio ha vigenza quadriennale ed è da considerarsi valida fino al 2025, a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale.

Tuttavia, qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità, la stessa verrà aggiornata anche prima della conclusione del periodo di validità.

La Carta della qualità del servizio TARI è pubblicata sul sito istituzionale del Comune all'indirizzo www.comune.pozzomaggiore.ss.it

Inoltre, può essere richiesta una copia digitale inoltrando la richiesta al seguente indirizzo mail:

economato@comune.pozzomaggiore.ss.it

2. IL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE E DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

Il Comune di Pozzomaggiore svolge il ruolo di gestore delle tariffe e del rapporto con l'utenza relativamente alla Tassa Rifiuti (TARI).

L'ufficio responsabile della TARI è l'Ufficio Tributi comunale, ubicato in via sac. Angelico Fadda n. 10, CAP 07018 - Pozzomaggiore (SS).

Il Comune garantisce l'apertura degli sportelli al pubblico:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

Martedì pomeriggio (solo per appuntamento) dalle ore 15.30 alle ore 17.30.

È possibile contattare l'Ufficio Tributi per la TARI ai seguenti recapiti:

	Responsabile: Dott.ssa Giuseppina Fara Risorsa incaricata: Geom. Giuseppe Casule
	Indirizzo: via sac. Angelico Fadda n. 10, CAP 07018 - Pozzomaggiore (SS)
	Telefono: 079 9142392

	Email (solo per informazioni): economato@comune.pozzomaggiore.ss.it
	PEC: protocollo@pec.comune.pozzomaggiore.ss.it

L'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di:

- emissione avvisi di pagamento, avvisi di accertamento esecutivo, solleciti post-accertamento
- gestione del rapporto con gli utenti, anche mediante sportelli dedicati o call-center
- gestione dei reclami, relativamente alla TARI
- gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso
- promozione campagne ambientali
- prevenzione della produzione di rifiuti urbani

3. TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

La Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla Legge n. 147/2013, è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti del Comune di Pozzomaggiore.

La TARI è determinata ogni anno sulla base del Piano Economico Finanziario redatto, validato ed approvato ai sensi della del metodo tariffario rifiuti (MTR-2). 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.

Qualora il Consiglio Comunale non approvi le tariffe nei termini di legge, si applicano le tariffe in vigore nell'anno precedente, salvo congruaggio ove previsto.

Le tariffe possono essere così descritte:

Tipologia di Tariffa	Composizione tariffe
Utenza domestica	<u>Parte fissa:</u> determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare agli investimenti per opere e ai relativi ammortamenti.
Utenza non domestica (Tariffe differenziate per categorie di attività con omogenea potenzialità di produzione di rifiuti)	<u>Parte variabile:</u> rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, alle modalità del servizio fornito e all'entità dei costi di gestione. Tributo provinciale TEFA per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente.
All'importo della tassa si aggiunge il 5% per la Provincia di competenza, a titolo di Tributo Provinciale per l'Esercizio delle Funzioni Ambientali (TEFA).	

L'avviso di pagamento viene emesso almeno 20 giorni solari antecedenti la scadenza di pagamento della prima rata.

In caso di disguidi o ritardi nella ricezione degli avvisi bonari, fermo restando le scadenze di pagamento deliberate del Comune, il contribuente può richiedere l'invio dei predetti avvisi tramite posta elettronica o può ritirarli presso l'Ufficio TARI del Comune.

È garantita all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

Al fine di ricevere tale avviso, il contribuente è tenuto a presentare la dichiarazione di inizio, variazione o cessazione del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo, entro 90 giorni dalla data di inizio dell'occupazione, detenzione, possesso, variazione o cessazione.

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche TARI è reperibile all'indirizzo internet **www.comune.pozzomaggiore.ss.it**

I moduli debitamente compilati possono essere inviati, anche con posta ordinaria, all'indirizzo PEC del Comune di Pozzomaggiore, abilitato alla ricezione.

L'utente può attivare presso il Comune i seguenti procedimenti:

- creazione, variazione, cessazione utenza TARI;
- richiesta informazioni sul tributo;
- richiesta uscita dal servizio pubblico per le utenze non domestiche;
- presentazioni reclami, segnalazioni disservizi, rettifica degli importi addebitati;
- rimborso TARI pagata in eccesso o non dovuta;
- richiesta di rateizzazioni, ravvedimento operoso, istanza di annullamento in autotutela.

4. TRASPARENZA RIFIUTI

Il Comune si impegna a predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla *home page*, nella quale l'utente può reperire le informazioni sul servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, nel rispetto della Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif avente per oggetto "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione

dei rifiuti urbani e assimilati" e il suo Allegato A "Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti" (TITR).

In particolare, il Comune si impegna a pubblicare le seguenti informazioni:

- ragione sociale del Gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del Gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del Gestore della raccolta e trasporto e del Gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;
- recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);
- modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'articolo 10, commi 10.1 e 10.2, del TITR;
- regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13, qualora attivata;
- modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;
- procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del Gestore;

- indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al Gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità;
- il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF;
- gli standard generali di qualità di competenza del Gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente;
- la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
- modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;
- modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

Le informazioni di cui sopra sono reperibili sul sito istituzionale del Comune, in particolare nella sezione Trasparenza Rifiuti.

5. POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI

Il Comune si colloca nello **"Schema I"** della matrice degli schemi regolatori di cui all'art. 3, all. A, della Delibera ARERA n.15/2022/R/rif (TQRIF) e, pertanto, è tenuto ad adempiere agli obblighi di servizio della qualità contrattuale indicati nella Tabella 2 dell'Appendice I al TQRIF, con riferimento alla colonna "Schema I".

In particolare, il servizio offerto deve essere conforme a quanto riportato nella seguente tabella:

Standard richiesto	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della Qualità del servizio per gestione di cui all'articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'articolo 6 e all'articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'articolo 10 e all'articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'articolo 13, all'articolo 17 e all'articolo 18	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'articolo 20 e all'articolo 22	SI

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'articolo 28.3)	SI
--	----

6. PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati nel rispetto dei seguenti principi generali.

Eguaglianza dei diritti degli utenti

Il Comune si impegna a garantire verso tutti gli utenti, uguaglianza ed equità, nell'accesso ai servizi e nell'erogazione delle prestazioni. Viene, quindi, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio, senza distinzioni di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, convinzioni, opinioni politiche, differenti abilità.

Imparzialità

L'Ente si impegna a svolgere la propria attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni cittadino, garantendo la massima trasparenza nelle modalità di accesso e nell'organizzazione dei servizi. Il cittadino ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano ed a ottenere spiegazioni e chiarimenti sul funzionamento dei servizi.

Continuità

Il Comune si impegna a garantire ai propri utenti l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare. Eventuali interruzioni dell'erogazione dei servizi saranno considerate giustificate solamente se conseguenti a cause di forza maggiore o situazioni imprevedibili. In tali casi, il Comune si impegna a ridurre il più possibile i disagi ai cittadini.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato secondo obiettivi di efficacia ed efficienza, adottando soluzioni organizzative e procedurali funzionali alla produzione dei massimi risultati possibili in termini di benessere per i cittadini. I servizi saranno valutati in base ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Partecipazione

Il Comune promuove ed agevola la partecipazione degli utenti nella programmazione dei servizi al fine di verificare la qualità dei servizi erogati e per favorire la collaborazione con gli operatori. L'utente può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

Il Comune si impegna a promuovere l'informazione sui servizi, sulle modalità di erogazione e sulle procedure di accesso.

Chiarezza e cortesia

Il Comune pone la massima attenzione ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari.

Il personale in servizio presso il Comune agisce con rispetto e cortesia nei confronti dell'utente, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati.

Riservatezza

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 e del D.Lgs. 196/2003 avente per oggetto "Codice in materia di protezione dei dati personali".

I dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine.

7. GLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO TARI

L'obiettivo perseguito dal servizio TARI dell'ufficio tributi è quello di assicurare la corretta applicazione dell'entrata comunale e soddisfare le esigenze dei contribuenti.

In particolare, il servizio si pone i seguenti obiettivi:

OBIETTIVI	COME SONO RAGGIUNTI
Reperimento delle risorse economiche necessarie al corretto funzionamento dell'ufficio e all'erogazione del servizio	Diversificazione delle tariffe e riduzioni ai fini di una più equa ripartizione del carico tributario.
Sostegno nelle situazioni di disagio economico-sociale	Viene garantita la possibilità di usufruire della possibilità di ulteriore rateizzazione dell'avviso di pagamento della TARI.
Equa ripartizione della tassazione secondo il principio della capacità contributiva	L'ufficio tributi procede all'attività di recupero dell'evasione attraverso l'incrocio delle banche dati disponibili e quindi la ricerca di evasori al fine di garantire maggior coerenza all'interno della TARI.
Comunicazioni con gli utenti	Le informazioni necessarie per un corretto adempimento degli obblighi tributari e la modulistica da utilizzare sono disponibili, in forma cartacea, presso gli uffici e sono scaricabili anche dal sito internet che viene tenuto in costante aggiornamento.
Tempestività della risposta	Il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi

risposte ad ogni informazione relativa all'applicazione del tributo.

8. GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI

Il Comune, al fine di perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori "standard" che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi, nonché la soddisfazione degli utenti.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, 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.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate al successivo capitolo.

SERVIZIO	TERMINI DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
Richieste di attivazione del servizio	30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla data di richiesta
Richieste di variazione o cessazione del servizio	30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla data di richiesta
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	30 giorni	Immediato se consentito dalla richiesta formulata nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello. Entro 10 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio.
Emissione avvisi di pagamento	20 giorni	Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata.
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni/	30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla richiesta.

rateizzazione		
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	/	Entro 10 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio.
Rimborso somma non dovuta	120 giorni dalla richiesta	Entro 120 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.
Discarico somma iscritta a ruolo/ richiesta coattiva non dovuta	180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di accertamento	120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	Entro 90 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 – Statuto dei diritti del contribuente, comma 1) lettera a)	Entro 90 giorni dalla richiesta	Entro 90 giorni dalla richiesta
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 – Statuto dei diritti del contribuente: comma 1 lettere b) e c); e comma 2)	120 giorni dalla richiesta	Entro 120 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	30 giorni	Entro 30 giorni dalla presentazione

8.1 LA VERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Al fine di verificare il rispetto degli standard di qualità e raggiungere gli obiettivi di garanzia nei confronti dei cittadini, il Comune procede ad un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all'utente.

Periodicamente, l'ufficio tributi effettua una verifica delle pratiche eseguite, con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse.

Qualora venga riscontrato il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le criticità che hanno generato la problematica rilevata e le conseguenti azioni correttive e disciplinari da intraprendere.

Al fine di misurare il grado di soddisfazione dell'utenza con riferimento ai servizi prestati dal servizio TARI dell'Ufficio Tributi, il Comune esamina le segnalazioni degli utenti che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi. Inoltre, il Comune organizza degli incontri con la cittadinanza e il gestore della raccolta rifiuti al fine di analizzare e risolvere le problematiche legate al rapporto con gli utenti e al servizio di raccolta rifiuti.

9. RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

I cittadini possono formulare suggerimenti, segnalazioni e reclami con riferimento agli indicatori presenti nella presente Carta dei Servizi attraverso la compilazione dell'apposito modulo scaricabile nel sito istituzione dell'ente **www.comune.pozzomaggiore.ss.it**

Oltre ai reclami, gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta all'ufficio protocollo, per posta cartacea, per e-mail o per PEC, e deve contenere: le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo e numero di telefono, la sua firma e la copia del documento d'identità.

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo. Qualora il reclamo sia fondato, l'ufficio adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

A seguito di ricezione di proposte di miglioramento, l'Ente si impegna ad analizzarle e ove possibile, ad attuarle.

10. GLI ISTITUTI PER LA 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.

L'utente può ricorrere ai seguenti istituti:

- Ravvedimento operoso (art. 13 del D.lgs. n. 472/1997), con cui è possibile regolarizzare la propria posizione, nel caso di omessa presentazione della dichiarazione entro la scadenza fissata o insufficiente o omesso pagamento, beneficiando della riduzione delle sanzioni, a condizione che l'ufficio non abbia ancora accertato la violazione;
- Autotutela (art. 21nonies della Legge n. 241/1990 e s.m.i.), con cui il contribuente può richiedere all'Amministrazione la revisione o l'annullamento di un atto infondato, illegittimo o viziato da errori;
- Reclamo/mediazione (art. 17 bis, D.lgs. n. 546/92), per le controversie di valore non superiore a cinquantamila euro, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. La procedura di reclamo/mediazione deve essere conclusa, a pena di improcedibilità del ricorso, entro il termine di novanta giorni dalla data di notifica di quest'ultimo;
- Ricorso alla Corte di Giustizia di primo grado entro 60 giorni dalla notifica, secondo le disposizioni del D.lgs. n. 546 del 31.12.1992 (o secondo grado, o Corte di Cassazione), nel caso in cui il contribuente ritenga la pretesa tributaria illegittima o infondata. Il ricorso può essere proposto avverso: avviso di accertamento del tributo; provvedimenti di diniego del rimborso, anche parziale; l'iscrizione di ipoteca sugli immobili di cui all'articolo 77 del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 602, e s.m.i.; il fermo di beni mobili registrati di cui all'articolo 86 del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 602, e s.m.i.; ogni altro atto per il quale la legge preveda l'autonoma impugnabilità presso le Corti di Giustizia Tributaria, secondo modalità e procedure che vengono riportate sugli atti stessi.

11. GESTIONE RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO STRADE

L'Unione di Comuni "Meilogu" ha affidato ad una Ditta specializzata il servizio di gestione della raccolta e del trasporto e il ruolo di gestore del servizio di spazzamento e lavaggio strade, piazze ed aree pubbliche.

L'attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero.

L'attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento, manuale e misto, e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta

foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito.

Le informazioni relative alle modalità di erogazione dei servizi a favore degli utenti sono consultabili sul sito internet del Gestore (www.formulambiente.it/meilogu), sull'APP "Junker" oppure al servizio clienti del Gestore (numero verde gratuito da rete fissa: **800 555 122**; da rete mobile: **079 4129203**).

12. LA TUTELA DELLA PRIVACY

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del GDPR 2016/679/UE, che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

Titolare del trattamento è il Comune di Pozzomaggiore con sede legale in via sac. Angelico Fadda n. 10, CAP 07018 - Pozzomaggiore (SS).

Il responsabile del trattamento e della protezione è il Rappresentante legale dell'Ente.