

COMUNE DE PUTUMAJORE

Provìntzia de Tàtari



Carta de sa Calidade de su Servìtziu de Gestione de sas Tarifas e de sos Raportos cun sos Impitadores chi faghent parte de su Servìtziu integradu de sos Refudos Urbanos

pro sas finalidadesde sas cales a sas deliberares ARERA indicadas suta:

Delibera ARERA n. 444/2021/R/RIF

Delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF

Aprovadu cun deliberatzione de Giunta Comunale n. 38 de su 24/03/2023

ÌNDITZE

<i>PREMISSA</i>	<i>3</i>
<i>1.PERÌODU DE VALIDIDADE</i>	<i>4</i>
<i>2.SU SERVÌTZIU DE GESTIONE DE SAS TARIFAS E DE SU RAPORTU CUN SOS IMPITADORES</i>	<i>4</i>
<i>3.TASSA SUBRA DE SPS REFUDOS (TARI)</i>	<i>5</i>
<i>4.TRASPARÈNTZIA REFUDOS</i>	<i>7</i>
<i>5.POSITZIONAMENTU DE SA GESTIONE IN SA FORMA DE SOS ISCHEMAS REGULADORES</i>	<i>9</i>
<i>6.PRINTZÌPIOS FUNDAMENTALES</i>	<i>9</i>
<i>7. SOS OBIETIVOS DE SU SERVÌTZIU TARI</i>	<i>11</i>
<i>8. SOS ISTANDARD DE CALIDADE GARANTIDOS</i>	<i>11</i>
<i>8.1 SA VERÌFICA DE SOSISTANDARD DE CALIDADE</i>	<i>13</i>
<i>9. RECLAMOS, PROPOSTAS E IMPÒSITOS</i>	<i>14</i>
<i>10. SOS ISTITUTOS PRO S'AMPARU DE SU CONTRIBUENTE</i>	<i>14</i>
<i>11. GESTIONE REFUDOS URBANOS E INNETADURA ISTRADAS</i>	<i>15</i>
<i>12. AMPARU DE SA SECRETESA</i>	<i>16</i>

PREMISSA

Sa Carta de sa calidade de su servìtziu integradu de gestione de sos refudos urbanos est s'istrumentu pro mèdiu de su cale su Comune de Putumajore, in calidade de frunidore de su servìtziu de gestione tarifas raportu cun sos impitadores, comùnicat a sos impitadores sos printzìpios fundamentales, sos òbligos e sos istandard de calidade de su servìtziu e, in su matessi tempus, leat unos cantos impinnos pro garantire una calidade prus bona de su servìtziu in sos cunfrontos de sos impitadores pròpios.

Est un'acordu tra s'Amministrazione e tzitadinos, cun sa punna de respetare printzìpios e sas finalidades de s'atzione amministrativa: garantire s'ecuidade fiscale, semplificare sas protzeduras e contribuire a trasmitere a sos tzitadinos sa cussèntzia subra de sas modalidades, sos tempos e s'aplicatzione de s'afoghizu.

Cun custu documentu su Comune s'impinnat a garantire sos livellos de calidade decrarados in sos istandard, pro rispòndere semper mègius a su chi s'isetant sos contribuentes e pessighire su megioramentu sighidu de sos servìtzios dados.

Sa normativa primàrgia subra de sa cale si basat est:

- sa Diretiva de su Presidente de su Consìgiu de sos Ministros de su 27 de ghennàrgiu de su 1994 *"Printzìpios subra de sa frunidura de servìtzios pùblicos"*
- su Decretu Legislativo de su 3 de abrule de su 2006, n.152, *"Normas in matèria Ambientale"*
- s'artìculu 11, comma 2), de sa Lege de su 30 de trìulas de su 1999, n. 286, *"Fatores de calidade de su servìtziu e istandard de continuidade e regularidade"*
- su D.M. de s'8 de abrule de su 2008, *"Disciplina de sos tzentros de collida de sos refudos urbanos collidos a manera diferentziada, comente prevididu dae s'art. 183, comma 1, litera cc) de su D.Lgs. 152/06 e m.i.i."*
- Delibera G.R. de su 13 de freàrgiu de su 2012, n. 66, *"Lìneas ghiadoras pro sa realizatzione de sos Tzentros de Impitu a nou"*
- sa lege 27 de trìulas de su 2000, n. 212, *"Istatutu de sos deretos de su contribuente"*
- sa lege n. 213/2012, *"Disposizioni urgentes in matèria definantza e funtzionamentu de sos entes territoriales"*
- sa delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF e AllegadurelativuA, *"Testuùnicu pro sa regulatzione de sa calidade de su servìtziu de gestione de sos refudos urbanos"* (TQRIF)

1. PERÌODU DE VALIDIDADE

Su respetu de sos òbligos de calidade de cuntratu e tècnica (sebestados cunforma asu positzionamentu in s'ichema regulatòriu de su cale a s'art. 3, all. A, Delibera ARERA n.15/2022/R/rif - TQRIF)sunt ligados a sa durada de su Pianu Econòmicu Finanziàriu 2022-2025.

De cunsighèntzia, custa Carta de sa calidade de su servìtziu at vigèntzia de bator annos e est de cunsiderare vàlida finas a su 2025, a decùrrere dae sa data de aprovatzione dae parte de sa Giunta Comunale.

Semper e cando, si si diant averiguare mudaduras normativas e/o organizzativas chi si apant cunsighèntzia subra de su contenuu suo, subra de sas modalidades de frunidura de sos servìtzios e subra de sos istandard de calidade relativos, sa matessi at a èssere agiornada puru in antis de sa congruida de su perìodu de valididade.

Sa Carta de sa calidade de su servìtziuTARI est publicada in su giassu istitutzionale de su Comune a s'indiritzuwww.comune.pozzomaggiore.ss.it

E podet èssere rechesta puru una còpia digitale indiritzende sa rechesta a s'indiritzu mail chi sighit:economato@comune.pozzomaggiore.ss.it

2. SU SERVÌTZIU DE GESTIONE DE SAS TARIFAS E DE SU RAPORTU CUN SOS IMPITADORES

Su Comune de Putumajore acumprìt a su ruolu de gestore de sas tarifas e de su raportu cun sos impitadores in relata a s'afoghizu subra de sos refudos (TARI).

S'ufìtziu responsàbile de sa TARI est s'Ufìtziu Tributos comunali,chi est in carrerasac. Angelico Fadda n. 10, CAP 07018 - Putumajore (SS).

Su Comune garantit s'abertura de sos isportellos a su pùblicu:

Dae su lunis a su chenàbura dae sas8.30 a sas 12.30.

Martis a borta de die (solu pro apuntamentu) dae sas 15.30 a sas 17.30.

Si podet cuntatare s'Ufìtziu Tributos pro sa TARI a sos indiritzos chi sighint:



Responsàbile:Dut.ra Giuseppina Fara

	Resursa incarrigada: Geom. Giuseppe Casule
	Indiritzu: carrera sac. Angelico Fadda n. 10, CAP 07018 - Putumajore (SS)
	Telèfono: 0799142392
	Email (solu pro informatziones): economato@comune.pozzomaggiore.ss.it
	PEC: protocollo@pec.comune.pozzomaggiore.ss.it

S'atividade de gestione tarifas e raportu cun sos impitadores incluet sas operatziones de:

- emissione avisos de pagamentu, avisos de atzertamentu esecutivu, sollìtzitos posca de atzertamentu
- gestione de su raportu cun sos impitadores, puru pro mèdiu de isportellos dedicados o tzentralinu
- gestione de sos reclamos, in relata a sa TARI
- gestione de sa banca datos de sos impitadores e de sas utèntzias, de sos crèditos e de sas cuntierras
- promozione campagnas ambientales
- preventzione de sa produtzione de refudos urbanos

3. TASSA SUBRA DE SOS REFUDOS (TARI)

Sa Tassa subra de sos Refudos (TARI),istituida dae sa Lege n. 147/2013, est s'afoghizu destinadu a finantziare sos custos relativos a su servìtziu de collida e eliminatzione de sos refudos de su Comune de Putumajore.

Sa TARI est determinada onni annu cunforma a su Pianu econòmicu Finanziàriu redatzionadu, validadu e aprovalu cunforma a su mètodu tarifàriu refudos (MTR-2). Sa summa complessiva est partzida tra sos impitadores domèsticos e non domèsticos, cunforma a sa delibera de Consìgiu Comunale apòsita, cun sa cale sunt aprovadas sas tarifas.

In casu chi su Consìgiu Comunale non diat approvare sas tarifas in sos tèrmines de lege, s'aplicant sas tarifas in vigèntzia in s'annu pretzedente, salvu conguàlliu in ue prevìdidu.

Sas tarifas podent èssere gasi descritas:

Tipologia de Tarifas	Compositzione tarifas
----------------------	-----------------------

Impitu domèsticu	<u>Parte fissa:</u> determinada in relata a sas cumponentes essentziales de su costu de su servìtziu, riferidas in particolare a sos investimentos pro òperas e a sos ammortamentos relativos.
Impitu non domèsticu (Tarifas diferentziadas pro categòrias de atividade cun potenzialidade che pare de produttione de refudos)	<u>Parte chi mudat:</u> cunfrontada a sas cantidades de refudos cunfèrridos, a sas modalidas de su servìtziu frunidu e a sa cantidade de sos custos de gestione. Tributu provintziale TEFA pro s'esertitziu de sas funtziones de amparu, protettione e igiene de s'ambiente.
A s'importu de sa tassa s'aghiunghet su 5% pro sa Provìntzia de cumpetèntzia, a tìtulu de TributuProvintziale pro s'Esertitziu de sas Funtziones Ambientales (TEFA).	

S'avisu de pagamentu est emìtidu a su mancus 20 dies solares in antis s'iscadèntzia de pagamentu de sa prima rata.

In casu de discumbèniu o retardu in sa retzida de sos avisos bonàrios, abarrende frimmas sas iscadèntzias de pagamentu deliberadas dae su Comune, su contribuente podet rechèdere s'imbiu de sos avisos mentovados in antis pro mèdiu de posta eletrònica o los podet ritirare in s'Ufitziu TARI de su Comune.

A s'impitadore est garantida a su mancus una modalidade de pagamentu gratùita de s'importu dèvidu pro su gosamentu de su servìtziu.

Pro retzire custu avisu, su contribuente devet presentare sa decraratzione de comintzu, mudadura o sessada de su possuessu o de detentzione de sos locales e de sas àreas chi podent èssere sugetas a s'afoghizu, intro de 90 dies dae sa data de comintzu de s'ocupatzione, detentzione, possuessu, mudadura o sessamentu.

Totu sa modulistica netzessària a s'acumprida de sas pràticas TARIs'agatat in s'indiritzu internet **www.comune.pozzomaggiore.ss.it**

Sos mòdulos cumpilados comente si devet podent èssere imbiados, puru cun posta ordinària, a s'indiritzu PEC de su Comune de Putumajore, abilitadu a sa retzida.

S'impitadore podet ativare in su Comune sos protzedimentos chi sighint:

- creazione, mudadura, sessamentu utèntzia TARI;
- rechesta informatziones subra de s'afoghizu;
- rechesta essida dae su servìtziu pùblicu pro sas utèntzias non domèsticas;
- presentatziones reclamos, sinnalatziones discumbènios, retìfica de sos importos addebitados;
- rembursu TARI pagada in prus o non dèvida;

- rechesta de lapagare a ratas, chèrrere pagare de voluntade sua, rechesta de annullamentu pro *autotutela*.

4. TRASPARENZIA REFUDOS

Su Comune s'impinnat a ammaniare e mantènnere agiornada una setzione apòsita in su giassu internet pròpiu, atzessibile a manera fàtzile dae sa *home page*, in sa cale s'impitadore podet agatare sas informatziones subra de su servìtziu integradu de gestione de sos refudos urbanos, in su respetu de sa delibera ARERA n. 444/2019/R/rifchi at pro ogetu "Disposizioni in materia de trasparenza in su servìtziu de gestione de sos refudos urbanos e agualados" e s'Allegadu suo A "Testu integradu in tema de trasparenza in su servìtziu de gestione de sos refudos" (TITR).

In particolare, su Comune s'impinnat a publicare sas informatziones chi sighint:

- ragione sotziale de su Gestore chi frunit su servìtziu integradu de gestione de sos refudos urbanos, o puru de su Gestore de s'innetadura e sabunadura de sas carreras, si custas atividades diant èssere fatas dae sugetos diferentes;
- indirizos telefònicos, postales e de posta eletrònica pro s'imbiu de reclamos, rechestas de informatziones, de retifica de sas summas addebitadas, de partzidura in ratas, rechestas de ativazione, mudadura e sessamentu de su servìtziu, sinnalatziones de discumbènios, prenotatziones de su servìtziu de ritiru cun giamada, rechestas de acontzadura de sas atretzaduras pro sa regorta domitziliare, e puru indirizos e oràrios de sos isportellos online e fisicos (in ue bi sunt);
- modulistica pro s'imbiu de reclamos, chi est e si podet iscàrrigare a manera libera;
- Carta de sa Calidade de su servìtziu integradu de gestione de sos refudos urbanos, de sos cales a s'artìculu 5 de su TQRIF, iscarrigàbile a manera libera;
- pertzentuale de regorta differentziada consighida in su Comune o in s'àmbitu territoriale in ue est posta s'utèntzia, cun riferimentu a sos tres annos solares pretzedentes a cussu in cursu, calculada comente indicadu a s'artìculu 10, commas 10.1 e 10.2, de su TITR;
- règulas de càlculu de sa tarifa, cun indicazione a manera chi sos impitadores lu potant cumprèndere, puru pro mèdiu de esempros, de sas variàbiles subra de sas cales si basat su càlculu de sa cuota fissa e de sa cuota chi mudat, de sas minimaduras chi si podent aplicare a sos impitadores domèsticos e non, de sos mecanismos de conguàlliu, de sas impostas chi si podent aplicare;
- informatziones pro s'atzessu a sas dàbiles minimaduras tarifàrias acordadas a sos impitadores in cunditiones de discumbèniu econòmicu e sotziale e sa protzedura relativa, in ue sas minimaduras mentovadas siant prevididas;
- estremos de sos atos de aprovazione de sa tarifa pro s'annu in cursu cun riferimentu a s'àmbitu o a sos comunes interessados;

- regulamentu TARI o regulamentu pro s'aplicatzione de una tarifa de natura chi currispondat pregonadu cunforma a s'artìculu 1, comma 668, de sa lege n.147/13, s'est ativada;
- modalidade de pagamentu ammitidas cun evidèntzia esplitzita de sa modalidade de pagamentu gratùita previdida dae su TQRIF;
- iscadèntzia pro su pagamentu de sa tarifa riferida a s'annu in cursu;
- informatziones de importu in casu de pagamentu in retardu o non fatu, includida s'indicatzione, pro cantu aplicàbile, de su tassu de interessu de mora e/o sanziones, e puru totu sas indicatziones ùtiles pro pònnere s'impitadore in cundizione de protzèdere luego a su pagamentu de cantu dèvidu;
- protzedura/as pro sa sinnalatzione de isbàllios in sa determinatzione de sas summas postas in contu, e de isbàllios e/o mudaduras in sos datos relativos a s'impitadore o a sas caraterísticas de s'utèntzia rilevantes pro sa proportzione de sa tarifa, cun modulistica relativa, includidos puru sos mòdulos pro sa rechesta de retìfica de sas summas postas in contu, atzessibile e chi si podet icàrrigare a manera libera, e puru sos tempos e sas modalidades de retìfica de sas summas non dèvidas dae parte de su Gestore;
- indicatzione de sa possibilitade de retzire sos documentos de collida in formadu eletrònicu e puru de sa protzedura de ativatzione relativa;
- dàbiles comunicatziones a sos impitadores dae parte de s'Autoridade relativas a interbentos de mudadura de importu de su cuadru regulatòriu o àteras comunicatziones de caràtere generale destinadas a sos impitadores; in cussos casos su testu de sa comunicatzione est fatu a connòschere a su Gestore pro mèdiu de su giassu internet de s'Autoridade e devet èssere publicadu in su giassu internet de sos sugetos de sos cales a su comma pretzedente 2.2 intro de 30 (trinta) dies solares dae sa publicatzione in su giassu internet de s'Autoridade;
- su positzionamentu de sa gestione in s'àmbitu de su modellu de sos ischemas reguladores, de sos cales a s'artìculu 3 de su TQRIF;
- sos istandard generales de calidade de cumpetèntzia de su Gestore cunforma a su TQRIF, inoghe includidos sos dàbiles istandard chi si podent annànghere o chi podent megiorare sebestados dae s'Ente cumpetente in su territòriu, e su gradu de respetu de custos istandard, cun riferimentu a s'annu pretzedente;
- sa tarifa mèdia aplicada a sas utèntzias domèsticas de su servìtziu integradu de gestione de sos refudos urbanos e s'articulatzione de sos cumpensos aplicados a sos impitos domèsticos e non domèsticos;
- modalidade e tèrmines pro s'atzessu a sa partziduras in ratas de sas summas;
- modalidade e tèrmines pro sa presentatzione de sas rechestas de ativatzione, mudadura e sessamentu de su servìtziu.

Sas informatziones de sas cales subra si podent agatare in su giassu istitutzionale de su Comune, in particolare in sa setzione Trasparèntzia Refudos.

5. POSIZIONAMENTU DE SA GESTIONE IN SA FORMA DE SOS ISCHEMAS REGULADORES

Su Comunesi còllocatin s’**Ischema I**’ de sa forma de sos ischemas reguladores de sos cales a s’art. 3, all. A, de sa Delibera ARERA n.15/2022/R/rif(TQRIF) e, duncas, devet acumprìre a sos òbligos de servìtziu de sa calidade contratuale indicados in sa Tabella 2 de s’Apenditze I a su TQRIF, cun riferimentu a sa columna “Schema I”.

In particolare, su servìtziudadu devet èssere cunforma a cantugiutu torra in sa tabella chi s’ghit:

Istandard rechestu	Ischema I
Adozione e pubblicazione de un’unica Carta de sa Calidade de su servìtziu pro gestione de su cale a s’artìculu 5	EMMO
Modalidade de ativazione de su servìtziu de su cale a s’artìculu 6 ea s’artìculu 7	EMMO
Modalidade pro sa variatzione o sessada de su servìtziu de su cale a s’artìculu 10 ea s’artìculu 11	EMMO
Prozedura pro sa gestione de sos reclamos, de sas rechestas iscritas de informatziones e de retifica de sos importos adebitados, de sos cales a s’artìculu 13, a s’artìculu 17 ea s’artìculu 18	EMMO
Òbligos de servìtziu telefònicu de sos cales a s’artìculu 20 ea s’artìculu 22	EMMO
Modalidade e perioditzidade de pagamentu, pagamentu a ratas e retificade sos importos non dèvidos de sos cales a su Tìtulu V (a fora de s’artìculu 28.3)	EMMO

6. PRINTZÌPIOS FUNDAMENTALES

Sos servìtzios sunt dados in su respetu de sos printzìpios generales chi s’ghint.

Agualidade de sos deretos de sos impitadores

Su Comune s’impinnat a garantire cara a totu sos impitadores, agualidade e tratamentu giustu, in s’atzessu a sos servìtzios e in sa frunidura de sas prestatziones. Est, duncas, garantidu su tratamentu che pare in s’acumprida de su servìtziu, sena dislindaduras tra mascros e fèminas, edade, orìgine ètnica o natzionalidade, limba, religione, cumbinchimentos, ideas políticas, abilitades diferentes.

Impartzialidade

S’Ente s’impinnat a acumprìre a s’atividade pròpia a manera impartziale, obietiva e che pare in sos cunfrontos de onni tzitadinu, garantende sa trasparèntzia màssima in sas modalidades de atzessu e in s’organizatzione de sos servìtzios. Su tzitadinu at deretu de atzèdere a sas

informatziones chi lu pertocant e a àere sas ispiegatziones e acramentos subra de su funtzionamentu de sos servìtzios.

Continuidade

Su Comune s'impinnat a garantire a sos impitadores pròpios s'erogatzione de su servìtziu a manera sighida e regolare. Interrutzione d'abile de sa frunadura de sos servìtzios ant a èssere cunsideradas giustificadas solu si cunsighint a càusas de fortza majore o a situatziones chi non si podent providire. In custos casos, su Comune s'impinnat a minimare prus chi si podet su discumbèniu a sos tzitadinos.

Efitzièntzia e efitatzidade

Su servìtziu est erogadu cunforma a obietivos de efitzièntzia e efitatzidade, adotende solutziones organizativas e protzedurales funtzionales a sa produtzione de sos resurtados prus mannos possìbiles in tèrmines de istare bene pro sos tzitadinos. Sos servìtzios ant a èssere valutados in base a sos printzìpios de sustentabilidade e de proportzionalidade e cunforma a sos crìterios de acumprida tècnica e econòmica.

Partetzipatzione

Su Comune promovet e fatzilitat sa partetzipatzione de sos impitadores in sa programmatzione de sos servìtzios pro averiguare sa calidade de sos servìtzios erogados e pro favorèssere sa collaboratzione cun sos operadores. S'impitadore podet presentare reclamos, memòrias e documentos, acrarare cunsideros, a sos cales su Comune e/o gestore divent dare risposta. Su Comune s'impinnat a promòvere s'informatzione subra de sos servìtzios, subra de sas modalidades de erogatzione e subra de sa protzeduras de atzessu.

Craresa e garbu

Su Comune dat atenzione massima a impitare in onni occasione de comunicatzione siat verbale siat iscritta, unu limbàgiu sèmplitze e chi sos destinatàrios cumprendant.

Su personale in servìtziu in su Comune si movet cun respetu e garbu in sos cunfrontos de s'impitadore, adotende cumportamentos, maneras e limbàgios adecuados.

Secretesa

Su Comune s'impinnat a garantire chi su tratamentu de sos datos personales de sos impitadores siat fatu in su respetu de su Regulamentu (UE) 2016/679 de su 27 de abrule de su 2016 e de su D.Lgs. 196/2003 chi at pro ogetu "Còdighe in matèria de amparu de sos datos personales".

Sos datos personales sunt collidos solu pro permitere a su Comune s'erogatzione curreta de su servìtziu e subra de sos matessi sunt acumpridas sas operatziones netzessàrias pro cussu.

7. SOS OBIETIVOS DE SU SERVÌTZIU TARI

S'obietivu persighidu dae su servìtziu TARI de s'ufìtziu tributos est cussu de assicurare s'aplicatzione curreta de s'intrada comunale e satisfaghene sas esigèntzias de sos contribuentes.

In particolare, su servìtziu si ponet sos obietivos chi s'ghint:

OBIETIVOS	COMENTE SUNT SEGUDADOS
Reperimentu de sas resursas econòmicas netzessàrias asu funtzionamentu curretu de s'ufìtziu e a s'erogatzione de su servìtziu	Tarifas diferentes e minimadura pro una partzidura prus giusta de su càrrigu tributàriu.
Sustennu in sas situatziones de discumbèniu econòmicu-sotziale	Est garantida sa possibìlidade de beneficiare de sa possibìlidade de unu pagamentu a ratas de s'avisu de pagamentu de sa TARI.
Partzidura giusta de sas tassas cunforma a su printzipiu de sa capatzidade contributiva	S'ufìtziu tributos protzedet a s'atividade de recùperu de chie non pagat pro mèdiu de unu cunfrontu cun sas bancas datos disponìbiles e duncas sa chirca de chie non pagat pro garantire una coerèntzia prus manna a intro de sa TARI.
Comunicatziones cun sos impitadores	Sas informatziones netzessàrias pro un'acumprida curreta de sos òbligos de sos tributos e sa modulistica de impitare sunt disponìbiles, in pabiru, in sos ufìtzios e si podent iscarrigare puru dae su giassu internet chi est semper agiornadu.
Respostas dadas luego	Supersonale de s'ufìtziu garantit luego respostas a onni informatzione relativa a s'aplicatzione de su tributu.

8. SOS "ISTANDARD" DE CALIDADE GARANTIDOS

Su Comune, pro persighire s'obietivu de unu megioru s'ghidu de sos servìtzios dados a sos tzitadinos, at individuadu unos cantos indicadores istandard chi mesurant sa cantidade e su livellu de calidade garantidu in s'erogatzione de sos servìtzios, e puru sa satisfatzione de sos impitadores.

Si s'impitadore diat imbiare sa documentatzione non completa o isballliada, s'ufìtziu s'impinnat, a l'informare subra de s'avanzamentu de sa pràtica pro agatare una solutzione luego. Reguardu a custu, su responsàbile de su protzedimentu s'impinnat, in situatziones cumplessas a manera

particolare, a chircare s'impitadore, puru cun su telèfono, pro agatare una solutzione prus lestra pro risòlvere luego sos problemas iscumbatados.

Sa tabella chi sighit sebestat sas genias de servìtzios erogados dae s'ufìtziu cun sos istandard de lege e impinnu relativos. Sos impitadores podent, in custa manera, averiguare si sos servìtzios dados dae sos ufìtzios respetant sa calidade prommissa. Si in casu s'istandard garantidu non siat respetadu, sos impitadores podent presentare reclamu cun sas modalidades indicadas in su capìtolu imbeniente.

SERVÌTZIU	TÈRMINES DE LEGE	TÈRMINES DE IMPINNU
Rechestas de ativatzione de su servìtziu	30 dies dae sa rechesta	Introde 30dies dae sa data de sa rechesta
Rechestas de mudadura o sessada de su servìtziu	30 dies dae sa rechesta	Intro de 30 dies dae sa data de sa rechesta
Frunidura de informatziones de caràtere generale (chi pertocant tarifas, iscadèntzias, acumpridas)	30 dies	Luego, s'est cunsentidu dae sa rechesta formulada in casu de rechesta fata pro mèdiu de su telèfono o deretu a s'isportellu. Intro de 10 dies de faina, chi decurrent dae sa data de retzida efetiva dae parte de s'ufìtziu, s'est presentata pro posta o posta eletrònica o pro rechesta chi at bisòngiu de aprofundimentu istrutòriu.
Emissione de avisos de pagamentu	20 dies	Imbiu de s'avisu a su mancus 20 dies in antis de s'iscadèntzia de sa prima rata.
Gestione de sas rechestas pro sas minimaduras /giuamentos/pagamentu a ratas	30 dies dae sa rechesta	Intro de 30 dies dae sa rechesta.
Frunidura de informatziones relativas a sa situatzione ispetzìfica de su contribuente	/	Intro de 10 dies de faina, chi decurrent dae sa data de retzida efetiva dae parte de s'ufìtziu.
Rembursu de su dinari non dèvidu	120 dies dae sa rechesta	Intro de 120dies dae sa rechesta N.B.:cale si siat rechesta de acaramentos e/o integratziones dae parte de s'ufìtziu sessat su tèrmine mentovadu in subra finas a sa

		retzida de cantu rechestu.
Annullamentu de sa cartella de s'Ag. de sas Intradas/ recuperu obligatòriu non dèvidu	180 dies dae sa rechesta a (de presentare intro de 60 dies dae sa notifica de sa cartella)	Intro de 120 dies dae sa rechesta (de presentare intro de 60dies dae sa notifica de sa cartella)
Annullamenuo/retifica e avisu de averiguamentu	120 dies dae sa rechesta (de presentare intro de 60dies dae sa notifica de s'avisu)	Intro de 90 dies dae sa rechesta (de presentare intro de 60 dies dae sa notifica de s'avisu)
Interpellu (art. 11 lege n. 212/2000– Istatutu de su contribuente, comma 1) litera a)	Intro de 90 dies dae sa rechesta	Intro de 90dies dae sa rechesta
Interpellu (art. 11 lege n. 212/2000– Istatutu de sos deretos de su contribuente: comma 1 literas b) e c); e comma 2)	Intro de 120 dies dae sa rechesta	Intro de 120 dies dae sa rechesta
Resposta a reclamu presentadu in forma iscrita	Intro de 30 dies dae sa rechesta	Intro de 30dies dae sa presentazione

8.1SA VERIFICA DE SOS ISTDAND DE CALIDADE

Pro averiguare su respetu de sos istandard de calidade e segudare sos obietivos de garàntzia in sos cunfrontos de sos tzitadinos, su Comune protzedet a unu controllu sighidu de sas prestatziones dadas a s'impitadore.

A manera periòdica, s'ufitziu tributos faghet una verìfica de sas pràticas fatas, cun riferimentu particulare a su tempus impitadu pro s'acumprida de sas matessi.

Si si diat iscumbatare sa farta de respetu de sos istandard de calidade decrarados, s'indivìduant sas crititzidades chi ant ingendradu sa problemàtica relevada e sas atziones de curretzione e disciplinares, chi cunsighint, de pònnere in campu.

Pro mesurare su gradu de satisfatzione de sos impitadores cun riferimentu a sos servìtzios prestados dae su servitziuTARI de s'Ufitziu Tributos, su Comune esàminat sas sinnalatziones de sos impitadores chi ant cunseghèntzias negativas subra de sa calidade de sos servìtzios. E puru, su Comune organizat adòbios cun sa tzitadinàntzia e su gestore de sa collida de sos refudos pro

leare in esàminu e risòlvere sas problemàticas ligadas a su raportu cun sos impitadores e a su servìtziu de collida de s'arga.

9. RECLAMOS, PROPOSTAS E IMPÒSITOS

Sos tzitadinos podent formulare impòsitos, sinnalatziones e reclamos cun riferimentu a sos indicadores presentes in custa Carta de sos Servìtzios pro mèdiu de sa cumpilatzione de su mòdulu apòsitu chi si podet iscarrigare in su giassu istituzionale de s'ente **www.comune.pozzomaggiore.ss.it**

In prus de sos reclamos, sos impitadores podent presentare, cun sas matessi modadlidades, propostas de megioria de sos servìtzios e impòsitos pro su chi pertocat sos matessi.

Su reclamu at a dèvere èssere presentadu, in forma iscrita, dende-lu deretu a s'ufìtziu protocollu, pro posta in pabiru, pro e-mail o pro PEC, e bi divent èssere: sas generalidades de sa persona chi l'at redatzionadu, cun indiritzu e nùmeru de telèfono, sa firma sua e sa còpia de su documentu de identidade.

S'Amministrazione s'impinnat a dare risposta cumpleta e luego a cantu sinnaladu intro de 30 dies dae sa retzida de su reclamu. Si su reclamu at fundamentu, s'ufìtziu adotat sos pruvimentos adecuados pro eliminare su problema sinnaladu.

Posca de sa retzida de propostas de megioria, s'Ente s'impinnat a las leare in esàminu e in ue diat èssere possibile, a las atuare.

10. SOS ISTITUOS A TUTELA DE SU CONTRIBUENTE

Sa lege ponet a dispositzione de su contribuente istituti diferentes pro mèdiu de sos cales est possibile pònnere remèdiu a sos isbàllios pròpios o puru a si defensare dae sos atos cunsiderados non legìtimos.

S'impitadore podet ricùrrere a sos istituti chi s'ghint:

- **“Ravvedimento operoso”**(art. 13 de su D.lgs. n. 472/1997), cun su cale si podet regolarizare sa situatzione pròpia, in casu chi non siat istada presentada sa declaratzione intro de s'iscadèntzia apostivigada o insufitziente o non siat istadu fatu su pagamentu, beneficiende de sa minimadura de sas santziones, a cundizione chi s'ufìtziu no apat galu averiguadu sa violatzione;

- **“Autotutela”** (art. 21 noniesde sa Lege n. 241/1990 e m.i.i.), cun su cale su contribuente podet rechèdere a s’Amministrazione sa revisione o s’annullamentu de un’atu chi no at fundamentu, non legìtimu o chi at mendea ca b’at faddinas;
- **Reclamu/mediatzione** (art. 17 bis, D.lgs. n. 546/92), pro sas cuntierras de valore non superiore a chimbantamìgia èuros, su ricursu produit puru sos efetos de unu reclamu e podet cuntènnere una proposta de mediatzione pro determinare torra sa summa de sa pretesa. Sa protzedura de reclamu/mediatzione devet èssere congruida, si nono su recursu non podet protzèdere, intro de su tèrmine de noranta dies dae sa data de notìfica de custu ùrtimu;
- **Recursu a sa Corte de Giustìtzia de primu gradu** intro de 60 dies dae sa notìfica, cunforma a sas dispositziones de su D.Lgs. n. 546 de su 31.12.1992 (o segundu gradu, o Corte de Cassatzione), in casu chi su contribuente leet a cunsideru sa pretesa de s’afoghizu no legitima o sena fundamentu. Su recursu podet èssere propostu contra: avisu de atzertamentu de su tributu; pruvimentos de refudu de su rembursu, puru partziale; s’iscritzione de ipoteca subra de sos immòbiles de sos cales a s’artìculu 77 de su decretu de su Presidente de sa Repùblica 29 de cabudanni de su 1973, n. 602, e m.i.i.; su sequestro de sos bene mòbiles registrados de sos cales a s’artìculu 86 de su D.P.R. 29 de cabudanni de su 1973, n. 602, e m.i.i.; onni àteru atu pro su cale sa lege previdit s’impugnabilidade autònoma in sas Cortes de Giustìtzia Tributària, cunforma a sas modalidades e protzeduras chi sunt giutas torra subra sos atos matessi.

11. GESTIONE REFUDOS URBANOS E INNETADURA CARRERAS

s’Unione de Comunes “Meilogu” at afidadu a una Dita ispetzializada su servìtziu de gestione de collida e de trasportu e su ruolu de gestore de su servìtziu de innetadura e sabunadura de sas carreras, pratzas e àreas pùblicas.

S’atividade de collida e trasportu incluit sas operatziones de collida (acumprida cunforma a sos modelos diferentes de organizatzione de su servìtziu) e de trasportu de sos refudos urbanos cara a sos impiantios de tratamentu, de eliminatzione, de impitu torra e/o recùperu.

S’atividade de innetadura e sabunadura de sas carreras incluit sas operatziones innetadura, manuale o mischiada, e de sabunadura de sas carreras e de su terrinu pùblicu, isboidare sos istèrgios e acollire sas fògias, a fora de sas operatziones de innetadura de s’istrada e dae sas pertinèntzias suas dae su nie, fatas solu pro garantire chi si potant atraessare e sa seguresa de su movimentu.

Sas informatziones relativas a sas modalidades de erogatzione de sos servìtzios a favore de sos impitadores si podent consultare in su giassu internet de su Gestore (www.formulambiente.it/meilogu), in s'APP "Junker" o puru a su servìtziu clientes de su Gestore (nùmerubirde gratùitu dae rete fissa: **800555122**; dae rete mòbile: **0794129203**).

12. S'AMPARU DE SA PRIVATESA

Su contribuente chi comùnicat a sos ufìtzios cumpetentes sos datos pròpios est informadu, cunforma a su GDPR 2016/679/UE, chi sos matessi ant a èssere impitados solu pro punnas istitutzionales e sa comunicatzione a àteros sugetos est ammitida solu si normas de lege o regulamentares lu previdint e, semper e cando, semper e solu pro s'acumprida de funtziones istitutzionales.

Titulare de su tratamentu est su Comune de Putumajore cun sede legale in carrera preid. Angelico Fadda n. 10, CAP 07018 - Putumajore (SS).

Su responsàbile desu tratamentue de s'amparu est su Rapresentante legale de s'Ente.