



COMUNE DI AUSTIS

UFFICIO TRIBUTI

**RELAZIONE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI**  
**RISCOSSIONE E RAPPORTI UTENTI**  
**TASSA RIFIUTI (TARI)**

**Rendiconto gestione 2023**

**Adempimento TQRIF Deliberazione ARERA 15/2022**

## Sommario

1. Premessa .....	3
2. Informazioni generali.....	3
3. Riepilogo utenze .....	3
4. Rispetto degli obblighi di servizio .....	6
5. Numero di reclami, richieste di informazione e rettifica .....	7
6. Richieste di rettifica approvate .....	7

## 1. Premessa

Conformemente all'art. 58 della Delibera ARERA 15/2022/r/RIF, la presente relazione è redatta dall'Ufficio Tributi in qualità di Gestore delle tariffe e rapporti utenti, attestante il rispetto degli obblighi di servizio della qualità contrattuale di cui alla Tabella 2, Appendice I del TQRIF.

## 2. Informazioni generali

Di seguito, le informazioni generali sugli aspetti gestionali della qualità dei servizi gestiti.

**Tabella 1 – Informazioni generali**

<b>Anno di gestione</b>	2023
<b>Ambito gestito</b>	Comune di Austis
<b>Schema regolatorio</b>	Schema I livello qualitativo minimo
<b>Servizio Gestito</b>	GESTORE DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE E RAPPORTI CON GLI UTENTI
<b>Tariffa applicata</b>	Tassa Rifiuti (TARI)

## 3. Riepilogo utenze

Ai sensi dell'art. 58.1 del TQRIF, si riporta di seguito il riepilogo del numero di utenze gestite al 31 dicembre dell'anno precedente, suddivise per tipologia (domestica e non domestica).

**Tabella 2 – Riepilogo generale utenze al 31 dicembre 2023**

<b>RIEPILOGO GENERALE UTENZE</b>		
<b>Codice</b>	<b>Tipologia utenza</b>	<b>N° utenze</b>
1	DOMESTICHE	483
2	NON DOMESTICHE	31

**Tabella 3 – Tipologie utenze domestiche al 31 dicembre 2023**

<b>UTENZE DOMESTICHE</b>		
<b>Codice</b>	<b>Categoria</b>	<b>N° utenze</b>
1	Un componente	288
2	Due componenti	101
3	Tre componenti	54
4	Quattro componenti	30
5	Cinque Componenti	9
6	Sei o più componenti	1

**Tabella 4 – Tipologie utenze non domestiche al 31 dicembre 2023**

<b>UTENZE NON DOMESTICHE (COMUNI &lt; 5000)</b>		
<b>Codice</b>	<b>Categoria</b>	<b>N° utenze</b>
1	Musei / Biblioteche scuole / Associazioni / Luoghi di culto	
2	Campeggi / Distributori carburanti	
3	Stabilimenti balneari	
4	Esposizioni / Autosaloni	
5	Alberghi con ristorante	3
6	Alberghi senza ristorante	
7	Case di cura e riposo	2
8	Uffici / Agenzie	2
9	Banche / Istituti di credito / Studi professionali	3
10	Negozi abbigliamento / Calzature / Libreria / Cartoleria / Ferramenta / Altri beni durevoli	2
11	Edicola / Farmacia / Tabaccaio / Plurilicenze	3
12	Attività artigianali tipo botteghe: falegname / idraulico / fabbro / elettricista / parrucchiere	2
13	Carrozzeria / Autofficina / Elettrauto	1
14	Attività industriali con capannoni di produzione	
15	Attività artigianali di produzione beni specifici	1
16	Ristoranti / Trattorie / Osterie / Pizzerie	1
17	Bar / Caffè / Pasticceria	4
18	Supermercato / Pane e pasta / Macelleria / Salumi e formaggi / Generi alimentari	4
19	Plurilicenze alimentari e/o miste	1
20	Ortofrutta / Pescherie / Fiori e piante	2
21	Discoteche / Night club	

<b>UTENZE NON DOMESTICHE (COMUNI &gt; 5000)</b>		
<b>Codice</b>	<b>Categoria</b>	<b>N° utenze</b>
1	Musei / Biblioteche scuole / Associazioni / Luoghi di culto	
2	Cinematografi e teatri	

3	Autorimesse e magazzini senza alcuna vendita diretta	
4	Campeggi / Distributori carburanti / Impianti sportivi	
5	Stabilimenti balneari	
6	Esposizioni / Autosaloni	
7	Alberghi con ristorante	
8	Alberghi senza ristorante	
9	Case di cura e riposo	
10	Ospedali	
11	Uffici / Agenzie	
12	Banche / Istituti di credito / Studi professionali	
13	Negozi abbigliamento / calzature / Libreria / Cartoleria / Ferramenta / Altri beni durevoli	
14	Edicola / Farmacia / Tabaccaio / Plurilicenze	
15	Negozi particolari quali filatelia o tende e tessuti o tappeti o cappelli e ombrelli o antiquariato	
16	Banchi di mercato beni durevoli	
17	Attività artigianali tipo botteghe: parrucchiere / barbiere / estetista	
18	Attività artigianali tipo botteghe: falegname / idraulico / fabbro / elettricista	
19	Carrozzeria / Autofficina / Elettrauto	
20	Attività industriali con capannoni di produzione	
21	Attività artigianali di produzione beni specifici	
22	Ristoranti / Trattorie / Osterie / Pizzerie / Pub	
23	Mense / Birrerie / Hamburgerie	
24	Bar / Caffè / Pasticceria	
25	Supermercato / Pane e pasta / Macelleria / Salumi e formaggi / Generi alimentari	
26	Plurilicenze alimentari e/o miste	
27	Ortofrutta / Pescherie / Fiori e piante / Pizza al taglio	
28	Ipermercati di generi misti	
29	Banchi di mercato genere alimentari	
30	Discoteche / Night club	

## 4. Rispetto degli obblighi di servizio

In qualità di gestore della riscossione e dei rapporti con gli utenti, in applicazione di uno schema regolatorio di tipo I, la Tabella 2, Appendice I del TQRIF prescrive il rispetto degli obblighi di servizio come di seguito riportata.

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 a all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI

In adempimento dell'art. 58.2 del TQRIF, lo scrivente Ente gestore delle tariffe e rapporti utenti rende conto, nella tabella seguente, sul rispetto degli obblighi di servizio della qualità contrattuale come prescritti dalla suindicata Tabella 2, Appendice I del TQRIF.

**Tabella 5 – Dichiarazione sul rispetto agli obblighi del servizio**

OBBLIGHI DI SERVIZIO PER IL GESTORE DEL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	Rif. Delibera ARERA	ADEMPIMENTO
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	art. 5	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Modalità di attivazione del servizio	artt. 6-7	<input checked="" type="checkbox"/> CONFORME <input type="checkbox"/> NON CONFORME
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	artt. 10-11	<input checked="" type="checkbox"/> CONFORME <input type="checkbox"/> NON CONFORME
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	artt. 13-17-18	<input checked="" type="checkbox"/> CONFORME <input type="checkbox"/> NON CONFORME
Obblighi di servizio telefonico (NUMERO VERDE)	artt. 20-22	<input type="checkbox"/> ATTIVATO <input checked="" type="checkbox"/> NON ATTIVATO

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	titolo V (ad eccezione art. 28.3)	<input checked="" type="checkbox"/> CONFORME <input type="checkbox"/> NON CONFORME
---	-----------------------------------	---

## 5. Numero di reclami, richieste di informazione e rettifica

In relazione alle richieste e ai reclami scritti (art. 58.6), il gestore, per le proprie competenze, comunica il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica degli importi addebitati ricevuti specificando il numero di reclami o richieste ai quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento.

**Tabella 6 – Reclami, richieste informazioni e rettifiche**

	N° reclami (SCRITTI)	N° richieste di informazioni (SCRITTE)	N° richieste di rettifica importi addebitati (SCRITTE)
Totale	n.a.*	n.a.	n.a.
Non è stata data risposta motivata nell'arco dell'anno	n.a.	n.a.	n.a.
E' stata data risposta motivata nell'arco dell'anno	n.a.	n.a.	n.a.
Tempo medio di risposta	n.a.	n.a.	n.a.

\* n.a. = non applicabile

Si precisa, tuttavia, che, al fine dell'adempimento prescritto dall'art. 58.6, non risultano applicabili gli standard generali indicati nella Tabella 1 dell'art. 53.1 del TQRIF per le gestioni con livelli contrattuali minimi: pertanto, non risultano obblighi per il Gestore delle tariffe alla tenuta del registro per la rendicontazione del rispetto degli standard qualitativi.

Tuttavia, pur in assenza di specifiche registrazioni, l'Ente gestore attesta il rispetto degli standard qualitativi disposti dal TQRIF e recepiti nella propria Carta di qualità del servizio approvata nella propria gestione della riscossione e rapporti con gli utenti del servizio.

## 6. Richieste di rettifica approvate

In relazione alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati che abbiano dato luogo a un credito a favore dell'utente (art. 58.7), indicando la modalità utilizzata (rimessa diretta o documento di riscossione) e specificando la tariffa applicata (TARI presuntiva, tributo puntuale o tariffa corrispettiva) il numero dei rimborsi a favore e il tempo effettivo medio di rimborso.

**Tabella 7 – Rettifiche approvate**

	Modalità di rimborso	
	Rimessa diretta	Documento di riscossione
Numero	n.a.	n.a.
Tempo effettivo medio di rimborso	n.a.	

Al pari di quanto già specificato nel precedente paragrafo, anche al fine dell'adempimento prescritto dall'art. 58.7, non risultano applicabili gli standard generali indicati nella Tabella 1 dell'art. 53.1 del

TQRIF per le gestioni con livelli contrattuali minimi: pertanto, non risultano obblighi per il Gestore delle tariffe alla tenuta del registro per la rendicontazione del rispetto degli standard qualitativi.

Tuttavia, pur in assenza di specifiche registrazioni, l'Ente gestore attesta il rispetto degli standard qualitativi disposti dal TQRIF e recepiti nella propria Carta di qualità del servizio approvata nella propria gestione della riscossione e rapporti con gli utenti del servizio.

**IL FUNZIONARIO RESPONSABILE DELLA TARI<sup>1</sup>**

---

*(f.to digitalmente)*

---

<sup>1</sup> La relazione attestante il rispetto agli obblighi di servizio deve essere firmata dal legale rappresentante (art. 58.2). Ai sensi dell'art. 1, comma 692 della L. 147/2013, "Il comune designa il funzionario responsabile a cui sono attribuiti tutti i poteri per l'esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale, compreso quello di sottoscrivere i provvedimenti afferenti a tali attività, nonché la rappresentanza in giudizio per le controversie relative al tributo stesso". Pertanto, la presente relazione è sottoscritta dal Funzionario Responsabile della TARI in forza del potere di rappresentanza conferito su nomina del Comune.



## DICHIARAZIONE DI VERIDICITÀ

IL/LA SOTTOSCRITTO/A Ilaria Sedda  
NATO/A A Nuoro  
IL 18/01/1993  
RESIDENTE IN Ovodda  
VIA San Giorgio 11  
IN QUALITÀ DI FUNZIONARIO RESPONSABILE DEL TRIBUTO TARI PER IL COMUNE DI  
Austis  
AVENTE SEDE LEGALE IN Austis VIA Vittorio Emanuele 20  
CODICE FISCALE SDDLRI93A58F979W PARTITA IVA \_\_\_\_\_  
TELEFAX \_\_\_\_\_ TELEFONO 3476846568  
INDIRIZZO E-MAIL ila.sedda93@gmail.com  
INDIRIZZO E-MAIL PEC ilasedda@pec.it

AI SENSI E PER GLI EFFETTI DELL'ARTICOLO 47 DEL D.P.R. N. 445/2000, CONSAPEVOLE DELLA RESPONSABILITÀ E DELLE CONSEGUENZE CIVILI E PENALI IN CASO DI DICHIARAZIONI FALSE E MENDACI

### DICHIARA

- che i dati e le informazioni trasmessi sono completi, veritieri e conformi ai sensi degli obblighi di registrazione, ove applicabili, e comunicazione disposti dal TQRIF<sup>1</sup>:  sì  no;
- che la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è conforme alle disposizioni del TQRIF e che la stessa è stata pubblicata sul sito internet della società ai sensi del TITR<sup>2</sup>:  sì  no;
- che le informazioni e i dati trasmessi trovano corrispondenza, ove rileva, nei valori contenuti nelle fonti contabili obbligatorie tenute ai sensi di legge:  sì  no;
- che le informazioni e i dati trasmessi sono coerenti, ove rileva, con quelli precedentemente dichiarati all'ARERA in adempimento ad altri obblighi informativi:  sì  no;
- che le informazioni e i dati trasmessi fanno riferimento alle attività svolte e agli ambiti tariffari serviti al 31/12/2023 in coerenza con quanto dichiarato in Anagrafica Territoriale Rifiuti<sup>3</sup> e in Anagrafica Operatori<sup>4</sup>:  sì  no;
- che, in caso di avvicendamento gestionale, i dati relativi a uno o più ambiti tariffari non sono disponibili per l'intero periodo oggetto della raccolta dati in quanto il gestore uscente non ha fornito un adeguato corredo informativo, ovvero in assenza di dati registrati per il periodo di cui all'articolo 4.2 della deliberazione 15/2022/R/RIF:  sì  no.

Si allega copia fotostatica del documento di identità del sottoscrittore.

Data 28/05/2024

IN FEDE

IL FUNZIONARIO RESPONSABILE TARI

DOTT./DOTT.SSA Ilaria Sedda

Note. Ai sensi dell'art. 1, comma 692 della L. 147/2013, "Il comune designa il funzionario responsabile a cui sono attribuiti tutti i poteri per l'esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale, compreso quello di sottoscrivere i provvedimenti afferenti a tali attività, nonché la rappresentanza in giudizio per le controversie relative al tributo stesso". Pertanto, la presente relazione è sottoscritta dal Funzionario Responsabile della TARI in forza del potere di rappresentanza conferito su nomina del Comune medesimo.

<sup>1</sup> "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani", Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF.

<sup>2</sup> "Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti", Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF e s.m.i.

<sup>3</sup> Deliberazione 13 giugno 2023, 263/2023/E/RIF.

<sup>4</sup> Deliberazione 15 marzo 2022, 102/2022/R/COM.