



Comune di Adrara San Rocco

Provincia di Bergamo

CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFE DELLA TARI E DEI RAPPORTI
CON GLI UTENTI NELL'AMBITO DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

Approvata dalla Giunta Comunale con Deliberazione n. 31 del 16 luglio 2020



Comune di Adrara San Rocco

Provincia di Bergamo

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 quello di garantire agli utenti la fruizione di un servizio adeguato ai loro bisogni, secondo canoni di efficienza ed efficacia, nonché la tutela del loro interesse in ossequio ai principi di eguaglianza e imparzialità.

Questa carta dei servizi si rivolge a tutti i contribuenti che usufruiscono del servizio di igiene urbana nel territorio comunale, più precisamente del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, di spazzamento e di lavaggio delle strade.

Nell'ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti, questa carta intende disciplinare in particolare il *"servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti"*. Essa costituisce uno strumento per fornire ai cittadini un'informazione completa sull'applicazione della tassa sui rifiuti **"TARI"** destinata a finanziare i costi a copertura del servizio di igiene urbana e ad assicurarne la gestione secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità.

Con questo documento l'Ente fissa i criteri per la prestazione del *"servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti"* e i relativi standard di qualità, nonché gli strumenti di controllo e di verifica posti a tutela degli utenti, con l'impegno di rispettarli al



Comune di Adrara San Rocco

Provincia di Bergamo

fine di garantire il miglioramento della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo instaurare un rapporto collaborativo con gli utenti.

L'Ente, attraverso la carta dei servizi, intende garantire a tutti gli utenti la possibilità di partecipazione, attraverso la messa a disposizione di idonei strumenti, per tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio nonché per favorire il rapporto di fattiva collaborazione nei confronti del Comune in relazione ai servizi erogati.

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.

DEFINIZIONI

Servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti: è l'insieme delle attività:

- di censimento e classificazione delle utenze domestiche e non domestiche fruitrici del servizio, effettuato a mezzo di autodenuncia del contribuente o mediante accertamento d'ufficio;
- di liquidazione, postalizzazione, stampa e recapito dei documenti di riscossione, ivi compreso i modelli f24 precompilati per il versamento del tributo TARI da riscuotere annualmente;
- di verifica e rendicontazione dei versamenti effettuati dai contribuenti;
- di verifica, di accertamento e di contrasto all'evasione e/o elusione del tributo, comprensiva;
- dell'adozione dei provvedimenti di accertamento propedeutici alla fase di riscossione coattiva;
- di riscossione coattiva;
- inerenti ai rapporti con gli utenti, anche in contraddittorio, per quanto riguarda tutte le attività di gestione della TARI.

Comune: è rappresentato dall'Ufficio tributi al quale è affidato il "Servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti";

Utente: è il contribuente che occupa/detiene un immobile nel territorio comunale a qualunque uso adibito, che beneficia del servizio di raccolta e trasporto rifiuti, di spazzamento e di lavaggio delle strade;

Fattori di qualità: si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente (ad esempio l'attesa agli sportelli, il pronto riscontro alle richieste/istanze...);

Indicatori di qualità: sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. Vogliono rappresentare il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo.

Livello di qualità (o standard): livello del servizio prefissato per ciascun indicatore di qualità.

Standard specifico di qualità: livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente.

Standard generale di qualità: livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni.

IL COMUNE

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla applicazione della tassa sui rifiuti TARI, riscuote nel medesimo documento di pagamento anche il "Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente" (TEFA) di cui all'art. 19 del D.Lgs. n. 504/92, per conto della Provincia di Competenza.

Il presupposto impositivo della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Sono escluse dalla TARI le aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e le aree comuni condominiali di cui all'articolo 1117 del codice civile che non siano detenute o occupate in via esclusiva.

Il Comune esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile per la gestione della TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, il quale si avvale del personale assegnato all'Ufficio tributi per lo svolgimento del "Servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti".

Il Comune nella gestione della TARI opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia e dal Regolamento Comunale che ne disciplina la sua applicazione a livello comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e Comune per l'accesso alla fruizione del servizio sono uguali per tutti i soggetti fruitori. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Il Comune garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e



Comune di Adrara San Rocco

Provincia di Bergamo

non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, il Comune agevola le modalità di fruizione del servizio nei confronti degli utenti portatori di handicap.

Continuità

L'erogazione del servizio si svolge in maniera regolare, continuativa e senza interruzioni nel corso dell'anno. Nei casi di interruzione temporanea dovuti ad impedimento oggettivo, il Comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione al fine di recare il minor disagio possibile.

Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti con adeguato anticipo attraverso la pubblicazione di avvisi sul sito internet istituzionale.

La continuità del servizio è assicurata durante il periodo ordinario di lavoro previsto in via generale dal Comune secondo le seguenti modalità:

- accesso diretto all'ufficio tributi limitatamente agli orari stabiliti;
- accesso all'ufficio tributi previo appuntamento per situazioni che necessitano di attività in contraddittorio;
- accesso diretto alle informazioni tramite rete telefonica durante gli orari di lavoro ordinari;
- accesso alle informazioni tramite posta elettronica o sito internet istituzionale.

Partecipazione

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che siano in possesso del Comune. Il diritto di accesso è esercitabile in via generale secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241, ad esclusione dei procedimenti tributari per i quali restano applicabili le particolari norme che li regolano.

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e proporre reclami. Il Comune, nei termini previsti dalla presente carta, dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da questi formulate, e mette a disposizione degli utenti appositi moduli per le segnalazioni.

Cortesia

Il personale Comunale addetto al "servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti" è tenuto a rapportarsi agli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria in materia di TARI.

Efficacia e trasparenza

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella gestione del servizio adottando in maniera continuativa, compatibilmente con le risorse disponibili, soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo. Obiettivo primario è quello di conseguire un elevato grado di trasparenza nelle informazioni mediante l'utilizzo delle moderne tecniche di comunicazione e l'ottimizzazione dei tempi di risposta alle richieste degli utenti. Per tali finalità è



Comune di Adrara San Rocco

Provincia di Bergamo

prevista l'implementazione di tecniche di realizzazione dei documenti in formato digitale e di accesso diretto ai propri dati da parte degli utenti tramite il sito internet istituzionale del Comune.

Chiarezza e comprensibilità della comunicazione

Il Comune pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con gli utenti, utilizzando una terminologia che sia il più possibile semplice, chiara, comprensibile ed efficace.

Riservatezza

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati dagli utenti saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE.

Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.

STANDARD DI QUALITA'

Sono stati individuati due tipi di standard:

- standard generali del servizio, caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità:

a1) Il personale si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente o pubblicate sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito istituzionale del Comune;

a2) Il personale si impegna ad operare con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento dei propri obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti;

a3) adeguatezza degli uffici e delle attrezzature.

- standard specifici del servizio, che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:

b1) tempi di risposta ai reclami e alle richieste/istanze formalmente presentate;

b2) tempo di attesa allo sportello;

b3) tempistica emissione documenti di riscossione;

b4) disponibilità e cortesia del personale;

b5) competenza dimostrata dal personale;

b6) qualità delle informazioni e della modulistica disponibile.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti.

Accessibilità al servizio

L'utente, di propria iniziativa, può attivare presso il "servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti" i seguenti procedimenti:

- creazione di nuova utenza TARI;
- variazioni di dati relativi ad utenze esistenti;
- cessazioni di occupazione di locali od aree;
- volture di utenze;
- presentazioni di reclami per disservizi;
- proposte e suggerimenti per il miglioramento dei servizi;
- istanza di verifica o di riesame della propria posizione tributaria;
- istanza di rimborso della TARI pagata in eccesso o non dovuta;
- istanza di rettifica di importi addebitati per mutate condizioni di occupazione dei locali;

I procedimenti possono essere attivati mediante presentazione al protocollo comunale di semplici richieste. Le richieste possono essere presentate personalmente all'ufficio protocollo o trasmessi a mezzo di posta raccomandata a.r. o tramite posta elettronica certificata PEC.

Tempestività

Presso la sede municipale è ubicato l'ufficio Tributi, incaricato del "servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti". Agli sportelli dell'ufficio TARI possono essere garantiti i seguenti tempi di attesa, che tengono conto del tempo minimo necessario alla corretta definizione di una posizione tributaria:

Ordinari:

- tempo di attesa medio: 10 minuti



Comune di Adrara San Rocco

Provincia di Bergamo

- tempo di attesa massimo: 15 minuti

In momenti di punta

- tempo di attesa medio: 15 minuti
- tempo di attesa massimo: 20 minuti

Il Comune s'impegna a rispondere alle richieste di informazioni e di riesame delle posizioni, formalmente presentate dagli utenti (per posta raccomandata a.r., via PEC, consegna diretta al protocollo) entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di registrazione al protocollo generale, fatta salva la sospensione/interruzione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria.

Nei casi di notifica di provvedimenti di accertamento tributario per le procedure di istanza di accertamento con adesione, di istanza per l'esercizio del potere di autotutela, di ricorso aventi gli effetti di un reclamo contenente una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa, i termini sono quelli regolati dalla legge.

Gli standard indicati sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute, ad esempio, a fenomeni naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, o atti della Pubblica Autorità.

Il Comune effettua il monitoraggio dell'andamento degli standard di qualità sopra indicati, in termini di tempi di attesa allo sportello e di riscontro alle richieste formalmente presentate; le fonti delle informazioni per il monitoraggio sono il protocollo generale, ove transitano le richieste/istanze dei contribuenti e i riscontri alle stesse da parte dell'Ufficio, ovvero altri "riscontri informali" quali la semplice posta elettronica o documentazione cartacea sottoscritta per ricevuta o l'utilizzo della "customer satisfaction".

GESTIONE DELLE TARIFFE

Riscossione della TARI

L'importo della TARI da versare al Comune viene liquidato ordinariamente una volta all'anno dall'Ufficio tributi, sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente. Nel corso dell'anno è prevista inoltre l'emissione di bollette in rettifica rispetto alla emissione ordinaria, anche per annualità pregresse.

L'importo da versare viene comunicato agli utenti del servizio mediante recapito al loro domicilio fiscale (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) dell'apposito documento di riscossione (o avviso di pagamento) corredato delle deleghe di pagamento modello F24 semplificato precompilate.

L'importo addebitato può essere versato presso qualunque ufficio postale o sportello bancario, con le deleghe modello F24 semplificato precompilate allegate all'avviso di pagamento, oppure tramite il sistema di home banking.

L'invio del documento di riscossione è effettuato nei confronti di tutti i soggetti che risultano iscritti e che non si siano cancellati dall'archivio dei soggetti tenuti al pagamento della tassa. In caso di variazione delle condizioni di occupazione o di cessazione dell'occupazione di locali od aree non comunicata formalmente all'ufficio tributi, gli utenti devono presentare regolare denuncia utilizzando i modelli da ritirare presso l'Ufficio Tributi e reperibili sul sito istituzionale del Comune.

Rettifica del documento di riscossione della TARI

Qualora nell'avviso di pagamento (o documento di riscossione) della TARI fossero riscontrati dei dati (o parametri) non corrispondenti alla situazione reale del contribuente, o comunque tali da incidere sul calcolo del tributo (esempio: categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche; numero dei componenti il nucleo familiare; superficie tassata; periodo di occupazione...), è possibile attivare la procedura per il riesame e la rettifica del documento di riscossione, con accesso diretto all'ufficio tributi oppure con la presentazione di istanza tramite posta elettronica.

Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame/rettifica del documento di riscossione l'ufficio addetto alla gestione della TARI, previa verificata della sussistenza dei presupposti, l'ufficio Tributi provvede alla rettifica del documento di riscossione. Le variazioni dell'importo del tributo saranno di regola conteggiate a conguaglio in occasione della prima successiva emissione dei documenti di riscossione, tenendo conto degli importi già versati. Nel caso fossero già stati eseguiti pagamenti eccedenti l'importo effettivamente dovuto, l'ufficio Tributi provvederà al rimborso degli importi pagati in eccedenza o al conguaglio in acconto sull'annualità successiva.

Morosità

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI, entro le scadenze indicate nel documento di riscossione, comporterà la notifica, previo sollecito di pagamento, di un avviso di accertamento costituente titolo esecutivo, con contestuale irrogazione di una sanzione calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi e delle eventuali spese di notifica. In caso di mancato, tardivo o insufficiente versamento dell'importo dovuto entro il termine di 60 giorni decorrenti dalla data di notifica del sollecito di pagamento del documento di riscossione (o avviso di pagamento), si procederà con l'adozione degli atti consequenziali finalizzati alla riscossione coattiva delle somme dovute non versate, con aggravio degli «oneri di riscossione» e delle eventuali «spese di notifica ed esecutive», nonché degli interessi di mora, calcolati con le modalità indicate dal comma 803, e al comma 8027 dell'art. 1 della legge n. 160/19. Così come disposto dal comma 792 della Legge 160/2019, l'atto di accertamento costituisce intimazione ad adempiere all'obbligo di pagare entro il termine di presentazione del ricorso in Commissione Tributaria Provinciale. In caso di tempestiva proposizione del ricorso, si applicano le disposizioni di cui all'art. 19 del D.Lgs. 472/97, riguardante l'esecuzione



Comune di Adrara San Rocco

Provincia di Bergamo

delle sanzioni. L'atto costituisce titolo esecutivo idoneo ad attivare le procedure esecutive e cautelari senza la preventiva notifica di cartella di pagamento o ingiunzione fiscale.

Ravvedimento operoso

L'utente che non ha pagato in tutto o in parte tributo TARI alle scadenze stabilite, che ha omesso o reso in modo incompleto la dichiarazione, può regolarizzare la situazione attraverso l'utilizzo del "ravvedimento operoso".

Il pagamento della sanzione ridotta deve essere eseguito contestualmente alla regolarizzazione del pagamento del tributo o della differenza, quando dovuti, nonché al pagamento degli interessi moratori calcolati al tasso legale con maturazione giorno per giorno.

TRASPARENZA

Il Comune assicura agli utenti la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarli e sulle modalità di gestione della tariffazione della TARI attraverso i seguenti canali:

- ufficio tributi;
- documento di riscossione annuale;
- sito istituzionale;
- carta dei servizi;

TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente carta può essere oggetto di segnalazione o reclamo dell'utente interessato. Il reclamo può essere presentato dall'utente anche in via orale o telefonicamente. Le segnalazioni giunte saranno analizzate allo scopo di definire il piano di miglioramento degli standard di erogazione del servizio.

Valutazione sul grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità del servizio reso può essere rilevato attraverso una serie di indagini realizzate tramite analisi periodiche e/o con rilevazioni a campione tramite questionari compilati dagli utenti.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione o aggiornamento periodico biennale del suo contenuto sotto il profilo delle modalità di erogazione dei servizi e dei relativi standard di qualità. Alla base di questi aggiornamenti vi saranno i risultati dei processi di verifica, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini di "customer satisfaction" e le modifiche normative e organizzative attuate nella fornitura dei servizi.

CONTATTI

Indirizzo: via Marconi 2 – 24060 Adrara San Rocco

Posta elettronica: protocollo@comune.adraranrocco.bg.it

Posta certificata: comune.adraranrocco.bgec.it

Sito internet istituzionale: www.comune.adraranrocco.bg.it

Telefono: 0035933053

Orari di sportello:

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	chiuso	chiuso
Martedì	dalle ore 9,00 alle ore 12,30	chiuso
Mercoledì	chiuso	dalle ore 17,00 alle ore 18,30
Giovedì	dalle ore 9,00 alle ore 12,30	dalle ore 17,00 alle ore 18,30
Venerdì	Chiuso	chiuso
Sabato	dalle ore 9,00 alle ore 12,30	chiuso