

# COMUNE DI CAPISTRELLO

*Provincia di L'Aquila*

## CARTA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFE TARI E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, approvato dall'ARERA con la delibera 15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022, introduce un insieme di obblighi, minimi ed omogenei in tutto il Paese, per il servizio di gestione dei rifiuti urbani in materia di qualità contrattuale e tecnica. Il livello di qualità sarà monitorato attraverso standard ed indicatori, differenziati a seconda del livello qualitativo effettivo di partenza, definito in base alle prestazioni previste nei Contratti di servizio e/o nelle Carte della qualità vigenti.

Il nuovo sistema entrerà in vigore dal 1° gennaio 2023, anche se gli Enti territorialmente competenti sono già tenuti ad individuare uno dei quattro schemi regolatori previsti, a seconda delle quattro possibili iterazioni tra qualità tecnica e contrattuale, in base al livello di servizio effettivo di partenza, prevedendo altresì i costi eventualmente connessi all'adeguamento degli obblighi all'interno del Piano Economico Finanziario (PEF) 2022-2025.

Il provvedimento conferma la possibilità per gli ETC, anche su proposta motivata dei gestori, di definire eventuali standard qualitativi migliorativi rispetto a quanto previsto dal TQRIF per lo schema regolatorio di riferimento.

Questo primo adempimento è volto a consentire la graduale attuazione del nuovo regime, tenendo in considerazione le diverse caratteristiche di partenza e applicando principi di gradualità e sostenibilità economica.

Gli obblighi introdotti per la qualità contrattuale riguardano la gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio; la gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati; la previsione di punti di contatto con l'utente; le modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione, rimborso degli importi non dovuti; il ritiro dei rifiuti su chiamata, la gestione dei disservizi e della riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per la qualità tecnica, invece, vengono introdotte previsioni in merito alla continuità, regolarità del servizio e alla sua sicurezza.

Filo conduttore dell'intero impianto regolamentare è la conoscenza del servizio e dei suoi standard che devono essere esposti nella Carta di qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, conforme alle disposizioni del TQRIF.

Visto che con delibera di **Giunta Comunale n. 68 del 31-05-2022** oggetto: "INDIVIDUAZIONE POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO"; PER IL PERIODO 2022-2025 (ART. 3 TQRIF, ALL. A ALLA DELIBERAZIONE 15/2022/R/RIF, ARERA)", è stato individuato lo schema regolatorio n. 1 così come previsto nella tabella di cui all'art. 3.1 del TQRIF, allegato A, alla deliberazione di ARERA n. 15/2022/r/rif del 18 gennaio 2022

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

### DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta, si applicano le seguenti definizioni:

#### **Servizio di gestione delle tariffe TARI e dei rapporti con gli utenti**

E' l'insieme delle attività:

- di censimento e classificazione delle utenze domestiche e non domestiche fruitrici del servizio, effettuato a mezzo di autodenucia 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 esercitata tramite il Concessionario;
- dei rapporti con gli utenti, anche in contraddittorio, per quanto riguarda tutte le attività inerenti la gestione della TARI.

Elementi della carta sono:

- il Comune è rappresentato dall'Ufficio tributi al quale è affidato il “Servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti”;
  - l'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 strade;
  - per Fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente (ad esempio il pronto riscontro alle richieste/istanze...);
  - gli 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;
- a) Il Livello di qualità (o standard) -livello del servizio prefissato per ciascun indicatore di qualità;
  - b) Lo Standard specifico di qualità - livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente;
  - c) Lo Standard generale di qualità - livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni.

## **IL COMUNE**

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente all'applicazione della tassa sui rifiuti TARI; pone in riscossione 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 che incassa direttamente l'importo di spettanza versato dal contribuente con apposito codice TEFA indicato sul modello F24.

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

Il Comune nella gestione della TARI opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI 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.

## **INFORMAZIONI GENERALI SULLA TASSA SUI RIFIUTI**

La Tassa sui Rifiuti – TARI è stata istituita, in sostituzione della ex TARES, a partire dal 1° gennaio 2014 in base a quanto previsto dall'art. 1, comma 639 e seguenti della Legge 147/2013.

Il presupposto per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti - TARI è il possesso o la detenzione, a qualsiasi titolo, di locali o di aree scoperte a qualunque uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. La TARI è dovuta anche se i locali e le aree non vengono utilizzati, purché risultino predisposti all'uso e comunque vi sia una presunzione semplice della detenzione dell'immobile e della conseguente attitudine alla produzione di rifiuti.

## **DETERMINAZIONE E APPROVAZIONE DELLE TARIFFE**

La TARI è istituita per la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani.

I costi del servizio sono definiti sulla base del Piano Economico Finanziario degli interventi e della relazione illustrativa, redatti dall'affidatario della gestione dei rifiuti urbani. Il Piano Economico Finanziario è predisposto dall'ETC e approvato dall'ARERA.

La TARI è corrisposta sulla base di una tariffa riferita all'anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria. La tariffa è commisurata alle quantità e alle qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolte, sulla base delle disposizioni contenute nel Decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri

determinati con il regolamento di cui al Decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.

La tariffa è determinata sulla scorta del Piano Economico Finanziario con specifica deliberazione del Consiglio Comunale, da adottare entro la data di approvazione del bilancio di previsione relativo alla stessa annualità.

Il Comune adotta e approva i seguenti atti:

- il Regolamento per la disciplina della TARI;
- la Delibera di adozione del Piano Economico e Finanziario del servizio rifiuti;
- la Delibera di approvazione delle tariffe TARI.

Le delibere relative alle tariffe TARI e ai Regolamenti per la disciplina della TARI sono consultabili sul sito del MEF - Ministero dell'Economia e delle Finanze [www.finanze.gov.it](http://www.finanze.gov.it).

La tariffa è composta da una:

- Quota Fissa (QF) che serve a coprire i costi di spazzamento e lavaggio di strade e piazze pubbliche, i costi amministrativi dell'accertamento e riscossione, il costo del personale e altri costi stabili;
- Quota Variabile (QV) che serve a coprire i costi di raccolta e trasporto, trattamento e smaltimento, raccolta differenziata.

In base al costo del servizio che viene quantificato dal Piano Economico e Finanziario (PEF), le tariffe sono calcolate applicando una serie di "coefficienti" contenuti nel citato D.P.R. 158/1999 e sono articolate in:

- Utenze Domestiche (abitazioni, soffitte, cantine, box);
- Utenze non Domestiche (negozi, pubblici esercizi, attività artigianali e industriali, uffici, ecc.).

### **Tariffe per le Utenze domestiche**

Per il calcolo della tariffa delle utenze domestiche, si tiene conto della superficie degli immobili e del numero dei componenti del nucleo familiare dell'intestatario, secondo quanto previsto dal regolamento Comunale della TARI sia per le utenze di residenza che per quelle tenute a disposizione da utenti residenti, non residenti, residenti temporaneamente all'estero o enti diversi da persone fisiche. La quota che si applica alla superficie degli immobili per la tariffa corrispondente al numero degli occupanti è chiamata "Quota Fissa" (QF), la "Quota Variabile" (QV) invece, è calcolata in rapporto alla quantità presuntiva di rifiuti prodotti dagli occupanti che occupano gli immobili. Per calcolare il dovuto occorre moltiplicare la tariffa relativa alla QF per i metri quadrati dell'immobile, tale risultato va sommato l'importo della QV.

### **Tariffe per le Utenze non domestiche**

Le utenze non domestiche sono suddivise in categorie di attività economiche così come identificate dal D.P.R. 158/1999. Anche per le utenze non domestiche, la tariffa sui rifiuti si compone di una Quota Fissa (QF) e di una Quota Variabile (QV).

Per il calcolo di quanto dovuto, occorre moltiplicare la tariffa relativa alla QF per i mq calpestabili e al risultato sommare la tariffa della QV, anch'essa moltiplicata per gli stessi mq.

### **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 e 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 non 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 in condizioni disagiate.

### **CONTINUITA'**

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 (minimo due giorni lavorativi), attraverso la pubblicazione di avvisi sul sito internet istituzionale

del comune o sul sito internet dei soggetti gestori del servizio di raccolta trasporto e smaltimento dei rifiuti; la durata massima delle interruzioni non può superare di norma i tre giorni lavorativi.

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

- accesso all'ufficio tributi durante gli orari appositamente stabiliti;
- accesso diretto alle informazioni tramite rete telefonica, durante gli orari di lavoro ordinari;
- richiesta informazioni tramite posta elettronica: **ragioneria@comune.capistrello.aq.it**
- richiesta informazioni tramite posta elettronica certificata: **info@pec.comune.capistrello.aq.it**

### **PARTECIPAZIONE**

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono 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 secondo gli schemi allegati alla presente carta.

### **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.

I dipendenti e il personale esterno sono tenuti altresì a indicare il proprio nominativo nei rapporti con gli utenti.

### **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

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.

### **CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA' 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**

*Informativa privacy ai sensi del Regolamento 679/2016/UE*

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati al Comune di CAPISTRELLO 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. L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.

L'informativa completa, redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE, è reperibile presso gli uffici dell'Ente e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo [www.comune.capistrello.aq.it](http://www.comune.capistrello.aq.it)

### **STANDARD DI QUALITA'**

Sono stati individuati due tipi di standards:

- a) standards 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 a 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.
- b) standards specifici del servizio che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:
  - b1) tempi di risposta ai reclami e alle richieste/istanze formalmente esentate;
  - b2) tempo di attesa;
  - b3) tempistica emissione documenti di riscossione;
  - b4) disponibilità e cortesia del personale;
  - b5) competenza dimostrata dal personale;

	<b>Servizio</b>	<b>Aspetto Qualità</b>	<b>Standard di Qualità</b>
b1.0	Gestione richieste diverse	Tempo di risposta	Entro 45 giorni
b1.1	Gestione istanza per riduzioni agevolazioni	Tempo di risposta	Entro 30 giorni
b1.2	Gestione istanza per rimborsi	Tempo di risposta	Tempo massimo: 90 giorni
b2.0	Attività di assistenza al pubblico allo sportello	Tempi di attesa	Tempo di attesa ordinario massimo: 30 minuti.
b3.0	Emissione documenti di riscossione	Rispetto del calendario previsto per l'emissione	Invio almeno 30 giorni prima della scadenza della prima rata
b4.0	Disponibilità e cortesia del personale	Atteggiamento del personale	D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici.
b5.0	Competenza dimostrata dal personale	Capacità tecnico –giuridica	Competenza professionale ordinariamente esigibile dal personale in rapporto al grado di complessità delle questioni da trattare.

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

Gli standards, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino all'adozione di nuovi standards, migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

### **ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO**

L'utente può presentare istanza presso l'ufficio tributi per il "servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti" relativamente ai seguenti procedimenti:

- denuncia nuova utenza TARI;
- variazione dati relativi a utenze esistenti;
- cessazione di occupazione di locali o aree;
- vulture 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 predetti procedimenti possono essere attivati mediante presentazione al protocollo comunale degli appositi moduli messi a disposizione degli utenti da parte del Comune. I moduli possono essere presentati personalmente all'ufficio protocollo o trasmessi a mezzo di posta raccomandata a.r., e-mail e posta elettronica certificata PEC: [info@pec.comune.capistrello.aq.it](mailto:info@pec.comune.capistrello.aq.it)

### **Istanza di accertamento con adesione su iniziativa del contribuente:**

Tale procedimento è disciplinato dall'atto di accertamento e dal Regolamento generale delle entrate. Può essere attivato mediante presentazione al protocollo comunale degli appositi moduli, messi a disposizione degli utenti da parte del Comune. L'istanza deve essere presentata direttamente all'ufficio protocollo o trasmessa a mezzo posta raccomandata a.r. o tramite posta elettronica certificata PEC.

Le modalità di accesso sono le seguenti:

accesso diretto all'ufficio tributi limitatamente agli orari appositamente stabiliti.

Ufficio competente      Ufficio Tributi - presso il Comune di CAPISTRELLO

Sede Piazza Municipio – 67053 – CAPISTRELLO – tel. 0863/4584218

– E\_mail: [ragioneria@comune.capistrello.aq.it](mailto:ragioneria@comune.capistrello.aq.it) PEC: [info@pec.comune.capistrello.aq.it](mailto:info@pec.comune.capistrello.aq.it)

### **TEMPESTIVITA'**

Presso la sede municipale è ubicato l'ufficio Tributi, incaricato del “servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti”, che dispone di uno sportello fisico, idoneo a garantire agli utenti un tempo di attesa accettabile.

A fronte di eccezionali flussi di utenza, in occasione della bollettazione annuale o di particolari attività di accertamento e lotta all'evasione, verrà data segnalazione preventiva tramite avviso posto nella sala d'attesa di inapplicabilità temporanea degli standards previsti nella presente carta.

Il Comune s'impegna a rispondere alle richieste di informazioni e di riesame delle posizioni, formalmente presentate dagli utenti, entro un tempo massimo di **45 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 standards 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.

## **GESTIONE TARIFFE**

### **RISCOSSIONE DELLA TARI**

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente e nel numero di rate stabilite annualmente dal Consiglio Comunale.

L'importo da versare viene comunicato agli utenti del servizio mediante recapito al loro domicilio fiscale (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione necessaria anche per i recapiti digitali) 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 modello F24 semplificato precompilato allegato, all'avviso di pagamento, oppure tramite il sistema di *home banking* abilitato (avendo cura di riportare correttamente i codici riportati nel modello precompilato, recapitato a domicilio unitamente all'avviso di pagamento).

Per il versamento del tributo dovrà essere utilizzato il codice tributo “3944” denominato “TARI - tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013”

Il codice Ente del Comune di **CAPISTRELLO** da utilizzare per la compilazione del mod. F24 è: **B656**

L'invio del documento di riscossione è effettuato nei confronti di tutti i soggetti che risultano iscritti e 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 o 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 di **CAPISTRELLO**.

### **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 tali da incidere sul calcolo del tributo (esempio: categoria di tassazione utilizzata per le utenze domestiche e non domestiche, 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 (previo appuntamento) o con la presentazione di un'apposita istanza al protocollo dell'ente tramite Raccomandata, Fax, posta elettronica e posta elettronica certificata, utilizzando la modulistica pubblicata sul sito istituzionale del Comune. All'istanza deve essere allegata copia del documento di riscossione di cui si richiede la rettifica e copia del documento d'identità del soggetto che presenta l'istanza.

Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame/rettifica del documento di riscossione, l'ufficio addetto alla gestione della TARI, previa verifica della sussistenza dei presupposti, provvede alla rettifica del documento di riscossione. Le variazioni dell'importo del tributo saranno inviate al contribuente tramite il metodo di invio richiesto nell'istanza, tenendo conto degli importi già versati. Nel caso fossero già stati eseguiti pagamenti eccedenti l'importo effettivamente dovuto, l'ufficio tributi provvederà al conguaglio degli importi pagati in eccedenza sulle annualità successive o al rimborso degli stessi previa presentazione di apposita istanza di rimborso.

### **MOROSITA'**

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI, entro le scadenze indicate nel documento di riscossione, comporterà la notifica di un avviso di accertamento costituente titolo esecutivo, con contestuale irrogazione di una sanzione calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo pari al 30% del tributo o del maggiore tributo dovuto, con l'addebito delle spese di notifica e degli interessi di mora computati nella misura del vigente tasso legale maggiorato di **DUE punti** percentuali.

Gli interessi sono calcolati con maturazione giornaliera e decorrenza dal giorno in cui sono diventati esigibili.

### **SANZIONI**

In caso di omessa presentazione della dichiarazione, anche relativamente a uno solo degli immobili posseduti, occupati o detenuti, si applica la sanzione amministrativa **del 100%** del tributo dovuto, con un minimo di **Euro 50,00**.

In caso di infedele dichiarazione, si applica la sanzione amministrativa **del 50%** del tributo non versato, con un minimo di **Euro 50,00**.

In caso di mancata, incompleta o infedele risposta al questionario trasmesso dall'ufficio tributi al fine dell'acquisizione di dati rilevanti per l'applicazione del tributo, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica dello stesso, si applica la sanzione amministrativa di **Euro 100,00**. La contestazione della violazione di cui al presente comma deve avvenire, a pena di decadenza, entro il 31 dicembre del quinto anno successivo a quello in cui è commessa la violazione.

Le sanzioni previste per l'omessa ovvero per l'infedele dichiarazione sono ridotte a un terzo se, entro il termine per ricorrere alla Corte di Giustizia Tributaria, interviene acquiescenza del contribuente con il pagamento del tributo, se dovuto e della sanzione e degli interessi.

Si applica, per quanto non specificamente disposto, la disciplina prevista per le sanzioni amministrative per la violazione di norme tributarie di cui al D.Lgs. 18 dicembre 1997, n. 472.

Gli interessi saranno calcolati nella misura pari al vigente tasso legale maggiorato di **DUE punti** percentuali.

Su tutte le somme di qualunque natura, escluse le sanzioni, gli interessi, le spese di notifica e gli oneri di riscossione, si applicano, decorsi trenta giorni dall'esecutività dell'atto di accertamento esecutivo e fino alla data del pagamento, gli interessi di mora conteggiati al tasso di interesse legale.

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 alla Corte di Giustizia Tributaria. In caso di tempestiva proposizione del ricorso, si applicano le disposizioni di cui all'art. 19 del D.Lgs 472/97, riguardanti l'esecuzione 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.

Il soggetto che procederà alla riscossione coattiva, decorsi 60 gg. dal termine ultimo per il pagamento, anche ai fini dell'esecuzione forzata, è il soggetto preposto alla riscossione nazionale, denominato AGENZIA DELLE ENTRATE RISCOSSIONE, con le modalità ed i termini previsti dall'art. 1 comma 792 della legge 27 dicembre 2019, n. 160.

Il Concessionario per la riscossione procederà alla riscossione coattiva delle somme richieste, decorsi 30 gg. dal termine ultimo per il pagamento. Il soggetto legittimato, sulla base del presente atto, procede all'espropriazione forzata con i poteri, le facoltà e le modalità previsti dalle disposizioni che disciplinano l'attività di riscossione coattiva.

### **RAVVEDIMENTO OPEROSO**

L'utente che non ha pagato in tutto o in parte il 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". Per agevolare gli utenti nell'utilizzo dell'istituto del ravvedimento operoso è utilizzabile la tabella di sintesi di seguito riportata:

<b>Fattispecie</b>	<b>Modalità ravvedimento</b>	<b>Sanzioni</b>	<b>Interessi</b>
Omesso/parziale versamento <b>(Ravv. SPRINT)</b>	Versamento entro 15 giorni dalla scadenza del tributo dovuto	0,1% per ogni giorno fino al 15mo	Calcolati a giorni, per i giorni di ritardo (solo sul tributo)
Omesso/parziale versamento <b>(Ravv. BREVE)</b>	Versamento dopo il 15mo giorno ed entro 30 giorni dalla scadenza del tributo dovuto	1/10 del 15% = 1,50%	Calcolati a giorni, per i giorni di ritardo (solo sul tributo)
Omesso/parziale versamento <b>(Ravv. INTERMEDIO)</b>	Versamento entro 90 giorni dalla scadenza del tributo dovuto	1/9 del 15% = 1,67%	Calcolati a giorni, per i giorni di ritardo (solo sul tributo)
Omesso versamento <b>(Ravv. ORDINARIO)</b>	Versamento oltre 30 giorni dalla scadenza del tributo dovuto, ma entro l'anno	1/8 del 30% = 3,75%	Calcolati a giorni, per i giorni di ritardo (solo sul tributo)
Omesso versamento <b>(Ravv. ULTRANNUALE)</b>	Versamento entro il termine di presentazione della dichiarazione successiva, ma entro 2 anni	1/7 del 30% = 4,28%	Calcolati a giorni, per i giorni di ritardo (solo sul tributo)
Omesso versamento <b>(Ravv. LUNGO)</b>	Versamento oltre i 2 anni dal termine di presentazione della dichiarazione e fino a 5 anni	1/6 del 30% = 5,00%	Calcolati a giorni, per i giorni di ritardo (solo sul tributo)

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 come dalla seguente tabella:

Riepilogo dei tassi legali di interesse:

01/01/2015	31/12/2015	0,50%	D.M. 14/12/2014
01/01/2016	31/12/2016	0,20%	D.M. 11/12/2015
01/01/2017	31/12/2017	0,10%	D.M. 07/12/2016
01/01/2018	31/12/2018	0,30%	D.M. 13/12/2017
01/01/2019	31/12/2019	0,80%	D.M. 12/12/2018
01/01/2020	31/12/2020	0,05%	D.M. 12/12/2019
01/01/2021	31/12/2021	0,01%	D.M. 11/12/2020
01/01/2022	31/12/2022	1,25%	D.M. 13/12/2021

### **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
- carta dei servizi;

- sezione trasparenza rifiuti del sito internet istituzionale del **Comune di CAPISTRELLO**
- albo pretorio del **Comune di CAPISTRELLO**.

Attraverso i canali sopra indicati, il Comune divulga informazioni:

- sulle procedure di pagamento della TARI annuale nonché sulle agevolazioni esistenti, sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche;
- sulle tariffe TARI e sul Regolamento comunale vigente per la sua applicazione;
- sulle conseguenze del ritardato/mancato pagamento della TARI e sull'eventuale situazione debitoria pregressa con indicazione delle modalità per la sua regolarizzazione;
- sulle procedure da seguire per la presentazione di eventuali reclami, istanze di riesame e/o di rimborso.

Il Comune assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:

- rende noto agli utenti, tramite appositi avvisi e opuscoli facilmente leggibili, le condizioni economiche e tecniche per la fruizione dei servizi;
- informa tempestivamente gli utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio, utilizzando appositi comunicati da pubblicare sul sito istituzionale del Comune;
- predispone appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche, di cui verifica periodicamente il buon funzionamento;
- assicura che siano periodicamente verificate la chiarezza e la comprensibilità dei testi, oltre che la loro accessibilità al pubblico;
- riconosce agli utenti il diritto ad ottenere informazioni circa le modalità giuridiche e tecniche di fruizione dei servizi e il diritto di accesso ai registri e agli archivi, nei modi e nei termini previsti dalle leggi e dai regolamenti in vigore;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso esperibili avverso le stesse.

## **TUTELA**

Qualsiasi violazione ai principi e agli standards 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, ovvero secondo le modalità precisate nella presente carta.

Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo fornire, ove richiesto, assistenza all'utente che effettua la segnalazione. Il reclamo potrà essere formalizzato utilizzando l'apposito modulo, da far sottoscrivere all'utente relativamente, a quanto è ritenuto oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando la documentazione ritenuta utile. L'ufficio comunica all'utente con celerità, e comunque non oltre **30 giorni** dalla presentazione del reclamo, l'esito degli accertamenti compiuti e le eventuali soluzioni adottate.

## **POTERI SOSTITUTIVI**

L'utente nel caso di mancata o ritardata risposta alle proprie richieste, istanze o reclami regolarmente formalizzati, in violazione della presente carta, può richiedere l'intervento dei poteri sostitutivi utilizzando l'apposito modello.

## **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.

## **DICHIARAZIONE UTENZA TARI E MODULISTICA**

Gli utenti/contribuenti, soggetti passivi TARI devono dichiarare ogni circostanza rilevante ai fini dell'applicazione del tributo ed in particolare:

- l'inizio della detenzione o del possesso;
- la cessazione della detenzione o del possesso;
- la variazione di elementi rilevanti ai fini della determinazione del tributo;
- la sussistenza delle condizioni per ottenere riduzioni o esenzioni;
- il modificarsi o il venir meno delle condizioni per beneficiare di riduzioni o esenzioni.

Alla dichiarazione deve essere allegata obbligatoriamente idonea documentazione, avente data certa, comprovante le circostanze, oggetto della dichiarazione stessa.

Entro i termini stabiliti dal vigente regolamento TARI rispetto a quando sono intervenute circostanze rilevanti ai fini dell'applicazione del tributo, i contribuenti interessati sono tenuti a presentare la dichiarazione TARI, da redigersi sul modello Dichiarazione TARI appositamente predisposto dal Servizio Tributi, reperibile sul portale istituzionale dell'Ente, avente effetto anche per gli anni successivi, sempre che non si verifichino modificazioni dei dati dichiarati dai quali consegue un diverso ammontare del tributo.

La dichiarazione deve essere presentata:

1. per le utenze domestiche, nel caso di soggetti residenti; dall'intestatario della scheda di famiglia, nel caso di soggetti non residenti, dal detentore a qualsiasi titolo;
2. per le utenze domestiche, relative agli alloggi del Progetto CASE e MAP, utilizzate dai soggetti assegnatari con contratti di locazione o di comodato gratuito, dal soggetto assegnatario dell'alloggio come risultante dalla Banca Dati dell'Emergenza.
3. per le utenze non domestiche, dal soggetto che riveste la qualifica di legale rappresentante;
4. per gli edifici in multiproprietà e per i centri commerciali integrati, dal gestore dei servizi comuni.

Se i soggetti di cui al comma precedente non vi ottemperano, l'obbligo di dichiarazione deve essere adempiuto dagli eventuali altri detentori o possessori, con vincolo di solidarietà. La dichiarazione, presentata da uno dei coobbligati, ha effetti anche per gli altri.

Costituiscono allegati alla presente carta i seguenti moduli:

1. Modello dichiarazione TARI
2. Istanza rettifica
3. Modello rimborso
4. Istanza accertamento adesione
5. Modello suggerimenti
6. Modello rateizzazione
7. Modello reclamo
8. Segnalazione per mancata risposta

La modulistica dovrà essere costantemente tenuta aggiornata alla normativa e alle esigenze sopravvenute, adeguata alle esigenze degli utenti e dovrà essere inoltre resa disponibile tramite pubblicazione sul sito istituzionale del Comune.