COMUNE DI PIRAINO

(Città Metropolitana di Messina)

LA CARTA DEI SERVIZI TARI
(Tassa sui rifiuti)

Approvato con deliberazione di Giunta Municipale n. _____ del _____

INDICE

INTRODUZIONE	pag. 2
DEFINIZIONI	pag. 2
1. IL COMUNE	pag. 3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 3
3. STANDARD DI QUALITA'	pag. 4
4. GESTIONE TARIFFE	pag. 6
5. TRASPARENZA	pag. 7
6. TUTELA	pag. 7
7. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI	pag. 8

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 contribuire a garantire agli utenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.

Questa Carta è destinata a tutti i contribuenti TARI che usufruiscono del Servizio di igiene urbana nel territorio comunale, più precisamente della raccolta e trasporto dei rifiuti, dello spazzamento e del lavaggio delle strade, suddivisi in utenze domestiche e non domestiche.

Con questo documento il Comune fissa criteri di prestazione del servizio e standard di qualità, nonché strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli utenti.

Infatti il Comune, attraverso la Carta dei Servizi, riconosce a tutti gli utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sul proprio operato, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli utenti e le relative risposte del Comune.

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

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- ***Servizio gestione tariffe e rapporti con gli utenti*** è l'insieme delle attività:
  - di censimento e classificazione delle utenze domestiche e non domestiche, su autodenuncia del contribuente o su accertamento d'ufficio;
  - di bollettazione dei tributi da riscuotere annualmente;
  - di contatti con l'utenza relativamente alla riscossione della TARI per la determinazione degli importi da pagare.
- ***Comune:*** è rappresentato dall'Ufficio TARI, al quale è stata affidata la gestione di tale servizio.
- ***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 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 dell'utenza 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.

1. IL COMUNE

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI - Tassa Rifiuti. Esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio TARI per lo svolgimento delle attività di riscossione. Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio comunale, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

2.1 Continuità

L'erogazione del servizio è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione temporanea per impedimento oggettivo, il Comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo due giorni), attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale; la durata massima delle interruzioni non può superare i tre giorni lavorativi.

2.2 Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Comune tutte le informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della L. 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti.

2.3 Cortesia

Il personale in servizio presso il Comune agisce con rispetto e cortesia nei confronti dell'utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria.

2.4 Efficacia ed efficienza

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con l'utente, utilizzando una terminologia chiara, comprensibile ed efficace.

2.6 Riservatezza

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR 2016/679.

3. STANDARD DI QUALITA'

Sono stati individuati due tipi di standard:

a) standard generali del servizio, caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
b) standard specifici del servizio, che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:
   - ✓ tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate;
   - ✓ tempo di attesa allo sportello.

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

Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- ✓ livello della soddisfazione degli utenti;
- ✓ nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- ✓ possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

3.1 Accessibilità

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

- ✓ creazione nuova utenza TARI;
- ✓ variazioni di dati su utenze esistenti;
- ✓ cessazioni di utenza;
- ✓ volture di utenze;
- ✓ richiesta informazioni sul tributo;
- ✓ presentazioni reclami;
- ✓ riesame delle posizioni;
- ✓ rimborso TARI pagata in eccesso o non dovuta

utilizzando:

- ✓ sportello fisico presso l'Ufficio Tributi;
- ✓ corrispondenza postale;
- ✓ corrispondenza a mezzo posta elettronica;
- ✓ corrispondenza a mezzo posta elettronica certificata;
- ✓ consultazione delle informazioni presenti nella sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale.

Il Comune garantisce l'apertura degli sportelli al pubblico presso l'Ufficio Tributi ubicato nel Palazzo Municipale di Piraino Centro e presso l'URP della delegazione di Gliaca di Piraino nei seguenti orari:

- ✓ il lunedì, mercoledì e venerdì: dalle ore 09.00 alle ore 12.30;

L'Ufficio Tributi può essere inoltre contattato ai seguenti recapiti:

- ✓ telefonici: 0941586312-14-32;
- ✓ posta elettronica: tributi@comune.piraino.me.it

La corrispondenza può essere trasmessa dai soli possessori di casella di posta elettronica certificata al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.piraino.me.it.

Approvato con deliberazione di Giunta Municipale n. _____ del _____

3.2 Tempestività

Presso la sede municipale è ubicato l'ufficio Tributi, che dispone di uno sportello fisico idoneo a garantire agli utenti un tempo di attesa accettabile. A fronte di eccezionali afflussi 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 standard previsti nella presente Carta.
Agli sportelli dell'ufficio Tributi possono essere garantiti i seguenti tempi di attesa, che tengono conto del tempo minimo necessario alla corretta definizione di una posizione tributaria:

- ✓ tempo di attesa medio: 15 minuti;
- ✓ tempo di attesa massimo: 30 minuti.

Il Comune si impegna a rispondere alle richieste di informazioni/riesame posizioni in autotutela formalmente presentate (per posta, via pec, a mano) entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di registrazione al protocollo generale, fatta salva la sospensione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria.

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

Il Comune effettua il monitoraggio dell'andamento degli standard di qualità sopra indicati, in termini di tempestività nella ricezione del pubblico e nel riscontro delle richieste formalmente presentate, con cadenza trimestrale e con una verifica finale annuale; la fonte delle informazioni è il protocollo generale, ove transitano le richieste dei contribuenti e i riscontri alle stesse da parte dell'Ufficio. L'esito del monitoraggio viene relazionato alla Giunta Comunale e divulgato mediante pubblicazione dell'apposita sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale. Costituisce la base per l'eventuale aggiornamento degli standard di qualità definiti con la presente Carta.

4. GESTIONE TARIFFE

4.1 Riscossione della TARI

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato una volta l'anno dall'Ufficio Tributi sulla base delle Tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente; viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile su territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio.
Il versamento della tassa annuale deve essere effettuato in un massimo di tre rate, alle scadenze stabilite dalla Giunta Municipale, mediante l'utilizzo dei modelli di pagamento F24 inviati congiuntamente all'avviso di pagamento stesso, presso qualunque intermediario autorizzato.
È riconosciuta, al verificarsi di situazioni particolari, la facoltà di ulteriore rateizzazione del pagamento.

4.2 Rettifica avviso di pagamento TARI annuale

Laddove nell'avviso di pagamento fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (riguardo la categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, il numero dei componenti il nucleo familiare, la superficie tassata o il periodo di occupazione), è possibile

attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di una istanza tramite la modulistica comunale pubblicata nell'apposita sezione del sito internet del Comune.
Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame in autotutela, l'Ufficio Tributi esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente.
Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con conguaglio sull'annualità successiva o avvierà procedura di rimborso/sgravio al contribuente.

4.3 Morosità

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica, previo sollecito, di un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione del 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica.
Il contribuente che è destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione, tramite richiesta di riesame del provvedimento da trasmettere con le seguenti modalità:
· Per i possessori di caselle di posta elettronica certificata, a mezzo p.e.c. all'indirizzo protocollo@pec.comune.piraino.me.it (i messaggi provenienti da caselle di posta elettronica ordinarie vengono scartati in quanto privi di valore legale);

- ✓ Personalmente, all'ufficio protocollo, nei seguenti giorni ed orari di apertura al pubblico:

o da lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 14:00;
o lunedì e giovedì dalle 15:00 alle 18:00;

- ✓ Per posta ordinaria indirizzandola a "Comune di Piraino, Via Dante Alighieri n. 2, 98060 Piraino (Me)".

5. TRASPARENZA

Il Comune garantisce al contribuente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarlo e sulle modalità di gestione della tariffazione attraverso:

- ✓ Ufficio Tributi
- ✓ Documento di riscossione annuale;
- ✓ Carta dei servizi;
- ✓ Sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale.

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 annuali e sul Regolamento vigente;
- ✓ Sulle conseguenze del ritardato/mancato pagamento e sull'eventuale situazione debitoria pregressa con indicazione delle modalità di regolarizzazione;
- ✓ Sulle procedure da seguire per la presentazione di eventuali reclami/richieste di riesame/rimborsi.

Si impegna inoltre:

- ✓ Ad assicurare chiarezza e comprensibilità delle informazioni indirizzate al contribuente, adottando un linguaggio facile ed accessibile;

- ✓ A predisporre servizi telefonici e di posta elettronica atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a ciò che attiene il rapporto di riscossione tributaria (dichiarazioni, volture, cessazioni, elementi di conteggio della tariffa, ecc.);
- ✓ Ad effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

6. TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta può essere segnalata dal diretto interessato, in forma scritta, sull'apposita modulistica, all'Ufficio Tributi.
Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo redigere opportuna segnalazione nel modulo disponibile, da far sottoscrivere all'utente relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando documentazione utile.
Entro il termine di 30 giorni (che decorrono dalla data di registrazione del reclamo al protocollo generale), l'Ufficio Tributi riferirà all'utente sull'esito degli accertamenti compiuti e comunicherà i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità, qualora riscontrate.
Entro il 31 marzo di ciascun anno l'Ufficio Tributi trasmette alla Giunta Comunale, rendendolo disponibile anche agli utenti tramite la sezione trasparenza del sito istituzionale, un resoconto relativo all'anno precedente contenente:

- ✓ numero, tipo di reclami e seguito dato ad essi (indici sui tassi di reclamo);
- ✓ confronto con i dati precedentemente riscontrati;
- ✓ eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Allo scopo di definire i progetti di miglioramento del servizio, verranno utilizzati come riferimenti principali i suggerimenti che pervengono al Comune.

6.1 Valutazione sul grado di soddisfazione dell'utente

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

6.2 Controlli esterni

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine dei 30 giorni, può presentare una segnalazione ad ARERA (Autorità di Regolazione per Reti Energia ed Ambiente) allegando la relativa documentazione e trasmettendo copia dell'istanza già inviata al Comune e rimasta inevasa o non accolta.

7. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è valida una volta decorsi i tempi di pubblicazione della Delibera di approvazione da parte della Giunta Comunale; è revisionata con cadenza almeno biennale in base ai risultati della gestione, ed eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti, ai suggerimenti provenienti dall'utenza.
Verrà data idonea divulgazione delle eventuali revisioni tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo 5 "TRASPARENZA".

Approvato con deliberazione di Giunta Municipale n. _____ del _____