



COMUNE DI QUINZANO D'OGLIO

PROVINCIA DI BRESCIA

**CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI
GESTIONE DELLA TARIFFA DELLA TARI
E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI**

SERVIZIO TRIBUTI - ECOLOGIA

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 con deliberazione del Commissario Straordinario nr. 60 del 30/07/2020

INTRODUZIONE	3
DEFINIZIONI.....	3
1. IL COMUNE.....	4
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	4
2.1 Continuità.....	5
2.2 Partecipazione.....	5
2.3 Cortesia	5
2.4 Efficacia ed efficienza.....	5
2.5 Chiarezza e comprensibilità della comunicazione	6
2.6 Riservatezza.	6
3. STANDARD DI QUALITÀ.....	6
3.1 Accessibilità al servizio	8
3.2. Tempestività.....	9
4. GESTIONE TARIFFE	10
4.1 Riscossione della TARI	10
4.2 Rettifica del documento di riscossione della TARI	11
4.3 Morosità.....	11
4.4 Ravvedimento operoso	12
5. TRASPARENZA	12
6. TUTELA	13
6.1. Valutazione sul grado di soddisfazione dell'utente	13
6.2 Poteri sostitutivi	14
7. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	14
8. MODULISTICA.....	14

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 (o carta) 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 il comune di Quinzano d'Oglio 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 fine di garantire il miglioramento della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo instaurare un rapporto collaborativo con gli utenti.

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 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:

A) Servizio di gestione delle tariffe della 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 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;
- riscossione coattiva esercitata dal Comune stesso ovvero tramite il Concessionario per la riscossione coattiva;
- rapporti con gli utenti, anche in contraddittorio, per quanto riguarda tutte le attività

inerenti la gestione della TARI.

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

C) 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;

D) 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...);

E) 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.

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

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

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

1. IL COMUNE

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla applicazione della tassa sui rifiuti TARI; riscuote 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 Brescia.

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 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.

2. 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 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.

2.1 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 (minimo due giorni lavorativi) attraverso la pubblicazione di avvisi sul sito internet istituzionale; 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 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: tributi@quinzano.it o sito internet istituzionale: www.comunequinzanodoglio.info.

2.2 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 secondo gli schemi allegati alla presente carta.

Il Comune acquisisce e pubblica periodicamente la valutazione espressa dagli utenti circa la qualità del servizio erogato. A tale fine mette a disposizione degli utenti un apposito **"questionario di soddisfazione utenti"** secondo lo schema allegato alla presente Carta.

Il **"Questionario di soddisfazione utenti"** è strumento utilizzabile al fine di verificare il grado di soddisfazione degli utenti. Agli stessi è richiesto, dopo l'erogazione del servizio, di esprimere un giudizio sulla qualità del servizio fruito. I risultati del questionario saranno valutati al fine del miglioramento dei servizi offerti. A fine anno l'ufficio incaricato della gestione predispone un report dove vengono pubblicati i risultati dell'indagine sulla soddisfazione degli utenti, con evidenziate le criticità e gli interventi di possibile miglioramento.

2.3 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 sono tenuti altresì ad indicare il proprio nominativo nei rapporti con gli utenti.

2.4 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. Per tali finalità è 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.

2.5 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.

2.6 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 Quinzano d'Oglio 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 di Quinzano d'Oglio.

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.comunequinzanodoglio.info.

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dall'ente è il seguente soggetto:

DPO	C.F.	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
Zanni Maria Cristina	ZNNMCR79C42E063S	Corso Siccardi, 11 Bis	10122	Torino	Zanni Maria Cristina

3. STANDARD DI QUALITÀ

Sono stati individuati due tipi di standard:

a) **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.

b) **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.

	Servizio	Aspetto Qualità	Standard di Qualità
b1.0	Gestione richieste diverse	Tempo di risposta	entro 30 giorni
b1.1	Gestione istanza per riduzioni agevolazioni	Tempo di risposta	entro 60 giorni
b1.2	Gestione istanza per rimborsi	Tempo di risposta	- tempo medio: 60 giorni - tempo massimo: 180 giorni (termine di legge) ⁴
b1.3	Gestione istanza per riduzioni agevolazioni	Tempo di risposta	entro 60 giorni
b2.0	Attività di assistenza al pubblico allo sportello	Tempi di attesa allo sportello	Ordinari: - tempo di attesa medio: 10 minuti - tempo di attesa massimo: 15 minuti. In momenti di punta - tempo di attesa medio: 15 minuti - tempo di attesa massimo: 20 minuti.
b3.0	Emissione documenti di riscossione	Rispetto del calendario previsto per l'emissione	Invio almeno 20 giorni prima della scadenza della 1 ^a 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 questione da trattare.
b6.0	Qualità della modulistica disponibile	Comprensibilità dei moduli	Grado di leggibilità e di comprensibilità
b6.1	Qualità della informazioni tramite il sito internet istituzionale	accessibilità e organizzazione delle informazioni disponibili	facilità e immediatezza dell'accesso ai dati e alle informazioni disponibili.

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 all'adozione di nuovi standard, migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

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

3.1 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 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. o tramite posta elettronica certificata PEC: protocollo@pec.comune.quinzanodoglio.bs.it.

- istanza di accertamento con adesione ad 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 di posta raccomandata a.r. o tramite posta elettronica certificata PEC: protocollo@pec.comune.quinzanodoglio.bs.it.

Le modalità di accesso sono le seguenti:

- accesso diretto all'ufficio tributi limitatamente agli orari appositamente stabiliti;

ORARI APERTURA AL PUBBLICO		
	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	11.00 – 12.30	15.00 – 17.00
Martedì	11.00 – 12.30	CHIUSO
Mercoledì	9.00 – 12.30	CHIUSO
Giovedì	CHIUSO	CHIUSO
Venerdì	11.00 – 12.30	CHIUSO

- accesso all'ufficio previo appuntamento, per situazioni che necessitano di attività di confronto in contraddittorio; l'accesso su appuntamento è previsto **il giovedì mattina** per la trattazione di particolari questioni che necessitano un esame in contraddittorio con gli impiegati addetti alle verifiche della posizione tributaria degli utenti;
- accesso diretto alle informazioni direttamente tramite rete telefonica durante gli orari di lavoro ordinari;
- accesso tramite posta elettronica o sito internet istituzionale.

Ufficio competente

Ufficio Tributi – Servizio TARI - presso il Comune di Quinzano d'Oglio.

Sede Viale Gandini n. 48 – Quinzano d'Oglio (BS)

Tel. +39 030 7464228 – 030 7464233

Fax: +39 030 7460460

E_mail: tributi@quinzano.it

PEC: protocollo@pec.comune.quinzanodoglio.bs.it

3.2 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**”, che dispone di due sportelli fisici idonei 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 standard previsti nella presente carta.

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
 - 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, con cadenza almeno annuale; 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 il "questionario di soddisfazione utenti (customer satisfaction)".

L'esito del monitoraggio viene relazionato alla Giunta Comunale e divulgato mediante pubblicazione dell'apposita sezione "trasparenza rifiuti" del sito istituzionale del Comune. 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 liquidato (quantificato) ordinariamente due volte all'anno dall'Ufficio tributi, sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente.

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* (avendo cura di riportare correttamente il codice identificativo operazione stampato nel modello precompilato recapitato a domicilio unitamente all'avviso di pagamento).

Ai sensi dell'articolo 7 del regolamento comunale per l'applicazione delle TARI, *"il pagamento della TARI è fissato in nr. 2 rate, con scadenza 30 Aprile e 31 Ottobre."*

Modalità di versamento: i versamenti degli importi dovuti devono essere effettuati secondo le disposizioni di cui all'art. 17 del D.lgs. n. 241/1997 (modello F24).

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 - TARES - art. 14 DL n. 201/2011 "**

Il codice catastale del Comune di Quinzano d'Oglio da utilizzare per la compilazione del mod. F24 è: H140.

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 di Quinzano d'Oglio.

Qualora il contribuente volesse optare per la ricezione del documento di riscossione in formato elettronico, è data facoltà all'utente di richiederne la spedizione in formato elettronico. L'opzione di invio in formato elettronico si estende alle comunicazioni agli utenti di cui all'articolo 9 "alleg.

A" alla delibera ARERA n. 444/2019. La richiesta di ricezione del documento di riscossione in formato elettronico può essere presentata sia al momento della presentazione della denuncia di nuova occupazione o detenzione di locali o aree ovvero, successivamente, con apposita richiesta da presentare al protocollo comunale, utilizzando l'apposito modulo allegato alla presente carta.

4.2 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 una apposita istanza tramite posta elettronica utilizzando la modulistica pubblicata nell'apposita sezione del sito istituzionale del Comune; all'istanza deve essere allegato il documento di riscossione di cui si richiede la rettifica.

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, 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.

4.3 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 moratori e delle spese di notifica, come di seguito meglio precisato.

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 802 dell'art. 1 della legge n. 160/19. Inoltre, poiché la predetta condotta integra la violazione di omesso o parziale versamento, prevista dall'art. 13 del decreto legislativo 18 dicembre 1997 n.471, è prevista l'irrogazione della sanzione amministrativa tributaria come di seguito:

VIOLAZIONE	SANZIONE APPLICATA
TARDIVO VERSAMENTO DAL 1° AL 14° GG DI RITARDO	1% PER OGNI GIORNO DI RITARDO
TARDIVO VERSAMENTO DAL 15° AL 90° GG DI RITARDO	15% PER OGNI GIORNO DI RITARDO
OMESSO O TARDIVO VERSAMENTO DAL 91° GG DI RITARDO	30% DELL'IMPORTO OMESSO/PAGATO IN RITARDO

Gli interessi saranno calcolati nella misura pari al tasso di interesse legale come previsto all' art. 9 del cit. Regolamento per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI) e art. 10 del Regolamento Generale delle Entrate approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 26 del 04/04/2007.

Su tutte le somme di qualunque natura, esclusi 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 che può essere maggiorato di non oltre due punti percentuali dall'ente con apposita deliberazione adottata ai sensi dell'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997.

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 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:

- a) Il comune di Quinzano d'Oglio stesso, qualora non intenda avvalersi del Concessionario della riscossione di seguito indicato;
- b) Il Concessionario per la riscossione Agenzia delle Entrate – Riscossione, Via Giuseppe Grezar, 14 – 00142 Roma Il soggetto legittimato (Comune o Concessionario) 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 ad espropriazione forzata con i poteri, le facoltà e le modalità previsti dalle disposizioni che disciplinano l'attività di riscossione coattiva.

4.4 Ravvedimento operoso

L'utente che non ha pagato in tutto o in parte tributo TARI alle scadenze stabilite, che ha ommesso 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 in allegato (scheda di sintesi per 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.

5. 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;
- carta dei servizi;
- sezione trasparenza rifiuti del sito internet istituzionale del Comune di Quinzano d'Oglio.

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;
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute per la valutazione della qualità 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;
- cura la pubblicazione di testi in cui siano incluse tutte le informazioni che disciplinano l'erogazione dei servizi e regolano i rapporti con gli utenti; le modificazioni che si rendono successivamente necessarie devono essere adeguatamente divulgate;
- 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.

6. 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, ovvero secondo le modalità precisate al punto 3.1 della 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 trenta giorni dalla presentazione del reclamo, l'esito degli accertamenti compiuti e le eventuali soluzioni adottate.

Entro il 31 marzo di ciascun anno l'Ufficio incaricato della gestione della TARI trasmette alla Giunta Comunale, rendendolo disponibile anche agli utenti tramite la sezione trasparenza del sito istituzionale del Comune, un resoconto relativo all'anno precedente contenente il numero, il tipo di reclami e segnalazioni e il seguito dato ad essi.

Allo scopo di definire il piano di miglioramento degli standard di erogazione del servizio, si dovrà tenere conto dei reclami ricevuti, dei suggerimenti e delle segnalazioni pervenuti 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 tramite questionari compilati dagli utenti.

6.2 Poteri sostitutivi

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

7. 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 tramite il "**questionario di soddisfazione utenti** (*customer satisfaction*)" e le modifiche normative e organizzative attuate nella fornitura dei servizi.

8. MODULISTICA

Costituiscono allegati alla presente carta i seguenti moduli:

- istanza di invio documento di riscossione in formato elettronico
- istanza di rettifica documento di riscossione
- istanza di rimborso
- istanza di accertamento con adesione
- proposte e suggerimenti per il miglioramento dei servizi
- richiesta di rateazione
- segnalazione e reclami
- richiesta esercizio poteri sostitutivi
- scheda di sintesi per ravvedimento operoso
- questionario di soddisfazione utenti

A cura del Responsabile del servizio la modulistica dovrà essere costantemente tenuta aggiornata alla normativa e alle esigenze sopravvenute e adeguata alle esigenze degli utenti. Dovrà essere inoltre resa disponibile tramite pubblicazione sul sito istituzionale del Comune l'ulteriore modulistica necessaria agli utenti per la migliore fruizione dei servizi. L'aggiornamento e l'integrazione della modulistica non necessita pertanto di specifico provvedimento di approvazione.