# Carta della Qualità del Servizio

# Gestione TARI

## Gestore Picenambiente SPA

# Indice


## I Informazioni Generali

1. Cos'è e che finalità ha la Carta
2. Qual è il quadro legislativo e regolamentare
3. Cos'è la TARI
4. Chi paga la TARI
5. Esclusioni e riduzioni della TARI
6. Che ruolo ha il Gestore
7. Quali sono i principi di erogazione del servizio
8. Quali sono i servizi erogati
9. Che validità ha la Carta

## II Gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate

1. Quali sono gli standard di qualità del servizio
2. Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente
3. Come è verificato il rispetto degli standard di qualità
4. Come sono aggiornati gli standard

## III Le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie

1. Quali sono gli Istituti a tutela del contribuente
2. Come esercitare il diritto di accesso
3. Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

## IV Le modalità di ristoro dell’utenza in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza

1. Come ottenere il ristoro

## V Le modalità di calcolo e di pagamento

1. Come si riscuote la TARI
2. Quando e come si presenta la dichiarazione TARI
3. Quali sono i tempi e le modalità di pagamento della TARI
4. Quando e come si presenta la dichiarazione TARI
5. Come avviene la rettifica dell'avviso di pagamento TARI
6. Cosa succede in caso di morosità

## Allegato 1

- Modulo Reclamo

## Allegato 2

- Questionario di Misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza

# I Informazioni Generali

## 1. Cos'è e che finalità ha la Carta

La presente Carta dei Servizi è predisposta dal Gestore Picenambiente SPA ed è rivolta agli utenti e contribuenti del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI. Ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dal Gestore nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva. Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Gestore s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni assunti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi. La Carta della Qualità del Servizio TARI è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Gestore e gli utenti del servizio.

## 2. Qual è il quadro legislativo e regolamentare

La Carta è ispirata:

- alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente";
- D.P.C.M. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la

loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute GEST | Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

- L. n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l'obbligo per il gestore di emanare una "Carta della Qualità dei Servizi";
- al D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D.Lgs. n. 74/2017. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi;
- al D.Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

al vigente:

- Atti di approvazione tariffa

Delibera approvativa/modificativa TARI 2020 Documento del 25/06/2020 e pubblicato il 08/07/2020
Delibera TARI 2020 Documento del 28/05/2020 e pubblicato il 08/07/2020
Delibera approvativa/modificativa TARI 2019 Documento del 27/12/2018 e pubblicato il 15/01/2019
Delibera TARI 2019 Documento del 27/12/2018 e pubblicato il 08/01/2019
Delibera TARI 2018 Documento del 31/07/2018 e pubblicato il 03/09/2018
Delibera TARI 2018 Documento del 28/12/2017 e pubblicato il 10/01/2018
Delibera TARI 2017 Documento del 25/07/2017 e pubblicato il 04/08/2017
Delibera TARI 2017 Documento del 25/07/2017 e pubblicato il 04/08/2017
Delibera TARI 2017 Documento del 29/12/2016 e pubblicato il 09/01/2017
Delibera TARI 2017 Documento del 29/12/2016 e pubblicato il 09/01/2017
Delibera TARI 2016 Documento del 29/04/2016 e pubblicato il 11/05/2016
Delibera TARI 2016 Documento del 29/04/2016 e pubblicato il 11/05/2016
Delibera approvativa/modificativa TARI 2016 Documento del 29/04/2016 e pubblicato il 11/05/2016
Per il dettaglio degli anni precedenti consultare l'archivio MEF delle delibere

- Regolamento TARI:

Regolamento TARI 2020 Documento del 25/06/2020 e pubblicato il 08/07/2020
Regolamento TARI 2016 Documento del 29/04/2016 e pubblicato il 11/05/2016
Per il dettaglio degli anni precedenti consultare l'archivio MEF dei regolamenti

## 3. Cos'è la TARI

TARI è l'acronimo di TAssa RIfiuti, la nuova imposta comunale istituita con la legge di stabilità 2014. Essa in pratica prende il posto della vecchia TARES. Il presupposto 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. Quindi la nuova tassa sui rifiuti prevede che la somma da versare al Comune sia dovuta dagli inquilini, indipendentemente se proprietari o affittuari.

## 4. Chi paga la TARI

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. In caso di pluralità di possessori o di detentori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria. In caso di detenzione temporanea di durata non superiore a 6 mesi nel corso dello stesso anno solare, la TARI è dovuta soltanto dal possessore dei locali e delle aree a titolo di proprietà, usufrutto, uso, abitazione o superficie. Nel caso di locali in multiproprietà e di centri commerciali integrati, il soggetto che gestisce i servizi comuni è responsabile del versamento della TARI dovuta per i locali e le aree scoperte di uso comune e per i locali e le aree scoperte in uso esclusivo ai singoli possessori o detentori, fermi restando nei confronti di questi ultimi gli altri obblighi o diritti derivanti dal rapporto tributario riguardante i locali e le aree in uso esclusivo.

## 5. Esclusioni e riduzioni della TARI

Sono escluse le aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e le aree comuni condominiali che non sono detenute o occupate in via esclusiva. Il tributo non è dovuto in relazione alla quantità di rifiuti assimilati che il produttore dimostri di aver avviato al recupero. Il Comune, con il regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo 15 dicembre 1997 n.446, si possono prevedere riduzioni tariffarie ed esenzioni nel caso di:

a. abitazioni con unico occupante;
b. abitazioni tenute a disposizione per uso stagionale o altro uso limitato e discontinuo;
c. locali, diversi dalle abitazioni, ed aree scoperte adibiti ad uso stagionale o ad uso non continuativo, ma ricorrente;
d. abitazioni occupate da soggetti che risiedono o abbiano la dimora, per più di sei mesi all'anno, all'estero;
e. fabbricati rurali ad uso abitativo.

I Comuni possono concedere riduzioni ed esenzioni anche diverse da quelle previste dalla legge.
Le eventuali riduzioni sono di seguito riportate.

Per le riduzioni applicate il riferimento è l’articolo 22 del Regolamento I.U.C. approvato con deliberazione di C.C. n. 35 del 24/07/2014 aggiornato con le deliberazioni n. 51 e 55 del 27/12/2018

- Comune di Monteprandone

## 6. Che ruolo ha il Gestore

Il Gestore è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa Rifiuti. Esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale. Il Gestore 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.

# 7. Quali sono i principi di erogazione del servizio

Il Gestore nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, etnia o religione, garantendo uguaglianza 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.

**Equità**
Il Gestore assicura che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

**Legalità**
L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

**Uguaglianza**
L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di Uguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'uguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

**Imparzialità**
Il Gestore Picenambiente SPA eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

**Continuità**
Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza. Il Gestore si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo due giorni - fino ad un massimo di 15 giorni), attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale; la durata massima delle interruzioni non può superare i 15 giorni lavorativi.

**Diritto di scelta**
Laddove non lo impedisca la normativa di settore e, compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

**Partecipazione**
Il Gestore s'impegna, unitamente all'Amministrazione Comunale, a promuovere la partecipazione dei

cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. 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. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. 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 Gestore garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti. Il Gestore promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

**Semplificazione delle procedure**
Il Gestore assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

**Efficienza ed efficacia**
Il Gestore pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

**Chiarezza e cortesia**
Il Gestore assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

**Informazione**
Il Gestore considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

**Riservatezza**
Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

**Rispetto dell'ambiente**
Il Gestore si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

## 8. Quali sono i servizi erogati

La tabella che segue indica, per ogni singolo tributo, i servizi erogati, le modalità per accedere agli uffici, i referenti a cui rivolgersi, e l’elenco della modulistica che è possibile reperire consultando la home page dal sito www.picenambiente.it

| | |
|---|---|
| Centralino | lo **sportello TARI** è ubicato in via delle Magnolie n.1, presso la delegazione comunale ed è aperto al pubblico il martedì dalle 10 alle 13 ed il giovedi dalle 15 alle 17<br><br>E' possibile contattare lo sportello TARI via email scrivendo a tari.monteprandone@picenambiente.it o telefonicamente al numero 3423465030. |
| Informazioni per appuntamenti | lo **sportello TARI** è ubicato in via delle Magnolie n.1, presso la delegazione comunale ed è aperto al pubblico il martedì dalle 10 alle 13 ed il giovedi dalle 15 alle 17<br><br>E' possibile contattare lo sportello TARI via email scrivendo a tari.monteprandone@picenambiente.it o telefonicamente al numero 3423465030. |
| Servizio per istanze di rateizzazione | lo **sportello TARI** è ubicato in via delle Magnolie n.1, presso la delegazione comunale ed è aperto al pubblico il martedì dalle 10 alle 13 ed il giovedi dalle 15 alle 17<br><br>E' possibile contattare lo sportello TARI via email scrivendo a tari.monteprandone@picenambiente.it o telefonicamente al numero 3423465030. |
| Servizio per richieste di annullamento in sede di autotutela | lo **sportello TARI** è ubicato in via delle Magnolie n.1, presso la delegazione comunale ed è aperto al pubblico il martedì dalle 10 alle 13 ed il giovedi dalle 15 alle 17<br><br>E' possibile contattare lo sportello TARI via email scrivendo a tari.monteprandone@picenambiente.it o telefonicamente al numero 3423465030. |

| | |
|---|---|
| Servizio per ricorso/mediazione | Gianni Irelli<br>disponibile nei giorni di martedi mattino<br>dalle ore 10 alle ore 13<br>Tel: 0735710946<br>Email: irelli.gianni@comune.monteprandone.ap.it<br>Pec: comune.monteprandone@emarche.it |
| Uteriore servizio<br>ECOSPORTELLO | In accordo con PicenAmbiente, è aperto l'**Ecosportello** presso la Delegazione comunale, a Centobuchi. I cittadini possono rivolgersi allo sportello, il venerdi dalle 10 alle 13, per ricevere i sacchetti dell'umido e per la sostituzione di mastelli rotti. |

## 9. Che validità ha la Carta

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti ai punti successivi, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

# II Gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate

## 1. Quali sono gli standard di qualità del servizio

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.

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge. Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati. La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge (ove previsti) e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate nella presente Carta.

| Servizio | Aspetto di qualità | Standard di qualità |
|---|---|---|
| Emissione avvisi di pagamento | Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento | Invio dell'avviso almeno 15 giorni prima della scadenza della prima rata |
| Attività assistenza e servizio al pubblico | Tempi di risposta | Entro 10 minuti. Entro 20 minuti nei periodi di punta |
| Gestione delle istanze su avvisi di accertamento | Tempi di risposta | Entro 60 giorni dalla presentazione |

| | | |
|---|---|---|
| Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni | Tempi di risposta | Entro 60 giorni dalla presentazione |
| Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti) | Tempi di risposta | Immediato se consentito dalla richiesta formulata nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello;<br>Entro 15 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio |
| Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente | Tempi di risposta | Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio |
| Ricezione al protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi | Tempi di risposta | 15 giorni di attesa |
| Rimborso somma non dovuta<br>(Per Legge, entro 180 giorni dalla richiesta da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione) | Tempi di risposta | Entro 60 giorni dalla richiesta<br>N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto |
| Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta<br>(Per Legge, entro 180 giorni dalla richiesta, da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella) | Tempi di risposta | Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella) |
| Annullamento/rettifica di avviso di accertamento<br>(Per Legge, entro 120 giorni dalla richiesta da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso) | Tempi di risposta | Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso) |
| Interpello<br>(art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente, comma 1 lettera a. (Per Legge, entro 90 giorni dalla richiesta)) | Tempi di risposta | Entro 90 giorni dalla richiesta |
| Interpello<br>(art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente: comma 1 lettere b) e c) e comma 2. (Per Legge, entro 120 giorni dalla richiesta)) | Tempi di risposta | Entro 120 giorni dalla richiesta |
| Risposta a reclamo presentato in forma scritta | Tempi di risposta | Entro 90 giorni dalla presentazione |

## 2. Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, customer care satisfaction, mirate a conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici.

Il Gestore, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti ricevuti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati. Il Gestore si impegna a dare ampia e completa informazione dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

## 3. Come è verificato il rispetto degli standard di qualità

La presente Carta costituisce il riconoscimento da parte del Gestore dei diritti del cittadino quale utente del servizio e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti. Analoghe garanzie sono richieste ai soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi, alla gestione di tributi comunali. A tali soggetti è fatto obbligo di redigere e pubblicizzare una Carta dei Servizi, in ottemperanza all'art. 2, comma 461 della Legge n. 244/2007, nella quale siano previste forme di tutela e di partecipazione dell'utente non inferiori a quelle garantite dal Gestore con la presente Carta. Tutte le richieste che pervengono all'ufficio devono essere protocollate e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione. Periodicamente il dirigente responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematicità e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Successivamente si adottano, di concerto con il responsabile dell'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere. La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nella presente Carta. Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al dirigente responsabile.

## 4. Come sono aggiornati gli standard

La Carta dei Servizi è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti nel punto precedente, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

# III Le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie

## 1. Quali sono gli istituti a tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono:

- Ravvedimento operoso: il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge o dai Regolamenti dell'Ente, per ciascun tributo, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo;
- Autotutela: l'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati;
- Ricorso/mediazione alle Commissioni Tributarie;
- Ricorso al Garante del Contribuente.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Errore di persona o di soggetto passivo;
- Evidente errore logico;
- Errore sul presupposto del tributo;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Funzionario Responsabile o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione. L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

**Ricorso alle commissioni tributarie**

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio:

- 1° grado Commissione tributaria Provinciale;
- 2° grado Commissione tributaria Regionale;
- 3° grado Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento e liquidazione;
- Ingiunzioni di pagamento;
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni tributarie.

Ai sensi dell'art 7 dello Statuto del Contribuente, per consentire l'esercizio dei propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione tributaria competente e delle relative forme da osservare. Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni. Dal 1 gennaio 2016, il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo il cui valore non sia superiore ad € 50.000,00, può avvalersi dell'istituto del reclamo/ricorso. Si può proporre ricorso/reclamo intestato alla Commissione tributaria Provinciale di Ascoli Piceno nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che si intende impugnare, a pena di inammissibilità, notificandolo secondo una delle modalità appresso indicate:

- a mezzo di ufficiale giudiziario, con le modalità previste dall'articolo 137 e seguenti del codice di procedura civile;
- direttamente a mezzo del servizio postale, mediante spedizione dell'istanza in plico senza busta raccomandato con avviso di ricevimento (piegare il ricorso e spillarlo e sulla facciata esterna scrivere l'indirizzo del Gestore Picenambiente SPA - C.da Monte Renzo, 25 63074 San Benedetto del Tronto (AP));
- mediante invio telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ente utenze.picenambiente@pcert.it con le modalità di cui all'art. 10 dal D.M. del 04/08/2015 (adottato in attuazione Decreto 23 dicembre 2013, n. 163) in cui è previsto che il ricorso inviato in forma di documento informatico deve rispettare alcuni requisiti,

ed in particolare:

a. deve essere in formato PDF/A-1a o PDF/A-1b;
b. deve essere sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale, pertanto il file ha la seguente denominazione: **nome_file.pdf.p7m.**

Il ricorso/reclamo può essere proposto personalmente dal contribuente se il valore della lite è inferiore ad € 3.000,00; se supera tale valore vi è l'obbligo di assistenza da parte di un difensore abilitato (per valore della lite si intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate).

**Termini della notifica**

A pena di inammissibilità, entro 60 giorni dalla data di notifica dell’atto da impugnare, il ricorso/reclamo intestato alla Commissione tributaria Provinciale di Ascoli Piceno deve essere notificato al Gestore Picenambiente SPA, al seguente indirizzo: ;
Successivamente, entro 30 giorni dal termine ultimo per la notifica del ricorso al Gestore, in caso di tacito rifiuto, il ricorso, redatto in duplice copia, conformemente all’atto di reclamo, può essere proposto alla Commissione tributaria Provinciale di Ascoli Piceno (novantesimo giorno dalla notifica dell’atto da impugnare).

**Ricorso al garante del contribuente**

Con l’art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell’Agenzia delle Entrate. È un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Commissione tributaria Regionale appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell’amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati. Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell’amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini. In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

## 2. Come esercitare il diritto di accesso

L’Ente garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. Al fine dell’esercizio dei diritti si potrà fare riferimento alle informazioni di seguito riportate.

**Recapiti:**

| Gestore Titolo | Telefono | Indirizzo | Mail |
|---|---|---|---|
| Raccolta e trasporto rifiuti,Spazzamento, pulizia e lavaggio strade | 0735-757077 | Via Contrada Monterenzo 25 – 63074 San Benedetto del Tronto | info@picenambiente.it |
| Tariffe e rapporti con gli utenti | 0735-710822 | Via delle Magnolie 1 63076 Monteprandone | tari.monteprandone@picenambiente.it |
| Lavaggio/Spazzamento strade | | | |

**Ulteriori recapiti:**

è possibile rivolgersi allo **sportello TARI** via email a tari.monteprandone@picenambiente.it o telefonicamente al numero 3423465030.

**Modulo Online:**

Picenambiente - Contatti
denuncia_tari_utenza_domestica_PICENAMBIENTE.docx
TARI_denuncia_utenza_non_domestica_picenambiente.docx.doc

## 3. Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, per posta elettronica, contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma.
L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.
In caso di presentazione formale, il Funzionario Responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato, il Funzionario Responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato. Al fine di agevolare l'utente, presso gli uffici relativi ai servizi sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti e per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente.

I modelli sono altresì disponibili nella home page del sito istituzionale www.picenambiente.it

**Modulistica reclami:**
Picenambiente - Contatti

# IV Le modalità di ristoro dell’utenza in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza

## 1. Come ottenere il ristoro

Il Gestore riconosce, su richiesta dell’utente, un rimborso forfettario di importo pari a € 20,00 a fronte di documentate inadempienze degli impegni relativi ai seguenti standard specifici: tempo massimo di prima risposta alle richieste scritte / tempo massimo di attesa allo sportello. Le richieste di rimborso, corredate di tutte le informazioni e i documenti che possono servire al Gestore per ricostruire ed accertare l’accaduto, devono essere trasmesse entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito di cui si lamenta il mancato rispetto (fa fede la data del protocollo in arrivo) tramite i seguenti canali:

- Per i possessori di caselle di posta elettronica certificata, via pec all’indirizzo utenze.picenambiente@pcert.it (i messaggi provenienti da caselle mail ordinarie vengono scartati in quanto privi di valore legale);
- Per posta indirizzandola a Picenambiente SPA - C.da Monte Renzo, 25 63074 San Benedetto del Tronto (AP).

Riconosciuta la validità della richiesta, il Gestore liquida l’importo al contribuente secondo le modalità dallo stesso indicate; in caso negativo, si darà un riscontro formale debitamente motivato entro il tempo massimo di 60 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l’utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.

# V Le modalità di calcolo e di pagamento

## 1. Come si riscuote la TARI

L'importo della TARI viene quantificato dal Gestore annualmente 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 sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio. L'importo addebitato può essere versato in un'unica soluzione o in più rate (stabilite dal Consiglio Comunale) presso qualunque ufficio postale o sportello bancario, con le deleghe modello F24 semplificato pre-compilate allegate all'avviso di pagamento, oppure tramite il sistema di home banking (avendo cura di riportare correttamente il codice identificativo operazione stampato nel modello pre compilato recapitato a domicilio unitamente all'avviso di pagamento).

## 2. Quando e come si presenta la dichiarazione TARI

Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti. Ai fini dell'attività di accertamento, il Gestore, per le unità immobiliari ordinarie iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano, può considerare come superficie assoggettabile alla TARI, quella pari all'80% della superficie catastale determinata secondo i criteri stabiliti dal regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 23 marzo 1998, n.138.

Da notare però che per queste unità a destinazione ordinaria (cui corrispondono le categorie catastali A, B e C) sono previsti un regime transitorio e uno permanente. In via transitoria, si utilizzano le superfici calpestabili, ma non appena sarà completato l'allineamento dei dati catastali e toponomastici, si dovranno utilizzare quelle catastali come suddetto.

Secondo l'art. 2 del dl 16/2014 (convertito dalla legge 68/2014) l'obbligo di utilizzare le superfici catastali per il calcolo della TARI relativa alle unità immobiliari a destinazione ordinaria vi sarà solo a decorrere dal 1° gennaio successivo alla data di emanazione del provvedimento del direttore dell'Agenzia delle Entrate che attesterà il completamento del lavoro di allineamento dei dati catastali con quelli toponomastici.

Per le unità immobiliari diverse da quelle a destinazione ordinaria iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano (quindi quelle incluse nelle categorie catastali D ed E) la superficie assoggettabile alla TARI rimane quella calpestabile.

Secondo l'Osservatorio del mercato mobiliare la superficie utile calpestabile è: la superficie al netto dei muri interni, dei pilastri e di quelli perimetrali. Sono però esclusi:

a. i locali con altezza inferiore a 1,5 mt;

b. le rientranze e sporgenze per motivi estetici, salvo che siano fruibili;
c. scale, pianerottoli e ballatoi comuni;
d. le scale all'interno dell'unità immobiliari da considerare solo per la proiezione orizzontale;
e. i locali tecnici.

Nella determinazione della superficie assoggettabile alla TARI non si tiene conto di quella parte di essa ove si formano, in via continuativa e prevalente, rifiuti speciali, al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i relativi produttori, a condizione che ne dimostrino l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente.

## Commisurazione della tariffa TARI

La TARI è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare coincidente con un'autonoma obbligazione tributaria.

I Comuni potranno decidere di applicare la TARI commisurando le tariffe o ai criteri determinati con il D.P.R. 158/1999 o, nel rispetto del principio chi inquina paga, alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonchè al costo del servizio dei rifiuti.

Il comma 7 dell'articolo 9 del decreto enti locali (convertito con la legge 125/2015) prevede che fra le componenti di costo che formano la TARI debbano essere considerati anche: «gli eventuali mancati ricavi relativi a crediti risultati inesigibili con riferimento alla tariffa di igiene ambientale, alla tariffa integrata ambientale, nonché al tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES)». Questa disposizione permette ai Comuni di far gravare su tutti i contribuenti il mancato pagamento dell'imposta sui rifiuti e/o di altri tributi evasi negli anni precedenti dai cittadini.

La TARI, come in precedenza la TARES, si compone di una parte fissa ed una variabile, oltre il tributo provinciale da dover conteggiare. La parte fissa è determinata considerando le componenti del costo del servizio di igiene urbana (investimenti e relativi ammortamenti, spazzamento strade ecc.). La parte variabile copre i costi del servizio rifiuti integrato (raccolta, trasporto, trattamento, riciclo, smaltimento) ed è rapportata alla quantità di rifiuti presumibilmente prodotti dal componente o dai componenti del nucleo familiare.

**Regole per il calcolo della tariffa:**

| Uso | Tipo | Giorni | Mq | fissa | variabile | addizionale |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Domestica | Occupanti 1 | 365 | 80 | €0,38000 | €64,58000 | 5,00% |
| Non domestica | Autorimesse e magazzini senza vendita | 365 | 100 | €0,59000 | €1,49000 | 5,00% |
| Non domestica | Uffici\Agenzie | 365 | 100 | €1,65000 | €4,20000 | 5,00% |

## 3. Quali sono i tempi e le modalità di pagamento della TARI

Il Comune stabilisce le scadenze di pagamento della TARI, riportate nel riquadro sottostante. Il versamento della TARI e della tariffa di natura corrispettiva di cui ai commi 667 e 668, è effettuato secondo le disposizioni di cui all'articolo 17 del decreto legislativo n. 241 del 1997 ovvero tramite le altre modalità di pagamento offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali (in pratica tramite modello F24, bollettino di conto corrente postale, servizi elettronici di incasso e interbancari).

**Scadenze per il pagamento:**

| | | |
|---|---|---|
| Unica | 30/09/2020 | 100% |
| 1° rata | 30/09/2020 | 33% |
| 2° rata | 30/11/2020 | 33% |
| 3° rata | 31/12/2020 | 33% |

**Modalità di pagamento ammesse:**
Modello Semplificato F24
Modelli precompilati inviati insieme all'invito al pagamento PagoPA
Modelli precompilati inviati insieme all'invito al pagamento

**Documenti di riscossione online:** I contribuenti che intendono richiedere la ricezione di documenti relativi al Tributo TARI tramite posta elettronica o PEC, possono comunicarlo compilando ed inviando alla mail tari.monteprandone@picenambiente.it il modulo, di seguito riportato, oppure presentandosi con lo stesso allo sportello TARI in Via delle Magnolie n.1, Piano Terra - Telefono 0735-710822 il Martedì dalle ore 10:00 alle ore 13:00 ed il Giovedì dalle 15:30 alle 17:30

## 4. Quando e come si presenta la dichiarazione TARI

La dichiarazione di inizio, di variazione o di cessazione del possesso, della occupazione o della detenzione dei locali e delle aree scoperte deve essere presentata dal contribuente entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo a quello in cui si è verificato l'evento o al diverso termine stabilito dal Comune.

La dichiarazione deve essere compilata e sottoscritta utilizzando l'apposito modello messo a disposizione dal proprio Gestore ed ha effetto anche per gli anni successivi finché non si verifichi una modifica dei dati dichiarati cui consegua un diverso ammontare della tassa. La dichiarazione può essere presentata anche da uno solo degli occupanti, detentori o possessori, nel caso di occupazione, detenzione o possesso in comune di un immobile.

**Codici tributo TARI**
I codici F24 rinominati che identificano la TARI (o la tariffa) sono:

- “3944” – TARI (e TARES)
- “3945” – TARI (e TARES), interessi
- “3946” – TARI (e TARES), sanzioni
- “3950” – tariffa
- “3951” – tariffa, interessi
- “3952” – tariffa, sanzioni
- “365E” – “TARI - tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013 – TARES - art. 14 DL. n. 201/2011”
- “368E” – “tariffa - art. 1, c. 668, L. n. 147/2013 - art. 14, c. 29, DL. n. 201/2011”
- “366E” – “TARI - tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013 - TARES - art. 14 DL. n. 201/2011 - INTERESSI”
- “367E” – “TARI - tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013 - TARES - art. 14 DL. n. 201/2011 - SANZIONI”
- “369E” – “tariffa - art. 1, c. 668, L. n. 147/2013 - art. 14, c. 29 DL. n. 201/2011 - INTERESSI”
- “370E” – “tariffa - art. 1, c. 668, L. n. 147/2013 - art. 14, c. 29 DL. n. 201/2011 - SANZIONI”

Per ulteriori informazioni sui codici tributi è possibile consultare il sito dell'Agenzia delle Entrate.

## 5. Come avviene la rettifica dell'avviso di pagamento TARI

Laddove nell’avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (avuto riguardo alla categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, al numero dei componenti il nucleo familiare, alla superficie tassata o al 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.

Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame in autotutela, l’Ufficio TARI 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 con liquidazione del rimborso al contribuente. Secondo l'articolo 1, comma 4, del dl sulla finanza locale (16/2014), nel caso in cui il contribuente abbia effettuato un versamento a un Comune diverso da quello destinatario dell'imposta, il Comune che viene a conoscenza dell'errato versamento, anche a seguito di comunicazione del contribuente, deve attivare le procedure più idonee per il riversamento al Comune competente delle somme indebitamente percepite.

Nella comunicazione il contribuente indica gli estremi del versamento, l'importo versato, i dati catastali dell'immobile a cui si riferisce il versamento, il Comune destinatario delle somme e quello che ha ricevuto erroneamente il versamento. Il contribuente non può in nessun caso essere sanzionato.

**Segnalazioni errori importi:**

I contribuenti che abbiano verificato un’incongruenza nei dati di dettaglio dell’invito al pagamento ricevuto o che debbano comunicarne una variazione possono contattare lo sportello TARI Picenambiente spa

**Orario di apertura sportello per TARI**
Via delle Magnolie n.1, Piano Terra - Telefono 0735-710822
email: tari.monteprandone@picenambiente.it

- Martedì dalle ore 10:00 alle ore 13:00
- Giovedì dalle 15:30 alle 17:30

È possibile, inoltre, scaricare i moduli di seguito riportati per le dovute comunicazioni di cui sopra.

## 6. Cosa succede in caso di 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 l’apposito modulo di richiesta di riesame del provvedimento da trasmettere con le seguenti modalità:

- Per posta indirizzandola a Picenambiente SPA - C.da Monte Renzo, 25 63074 San Benedetto del Tronto (AP)

**Informazioni per omesso pagamento:** I contribuenti che abbiano ricevuto un atto di Sollecito o Accertamento possono presentare domanda di ricorso in autotutela cosi come previsto dal Regolamento Comunale.