

**Carta della Qualità del Servizio di gestione tariffe e rapporti con  
gli utenti e spazzamento strade**

**Gestione TARI**

**Comune di CASTORANO**

**Approvata dalla Giunta Comunale con Deliberazione n.     del**

## **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
6. Che ruolo ha il Comune
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 e aggiornamenti

### **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 calcolo e di pagamento**

1. Riscossione della TARI
2. Rettifica avviso di pagamento Tari
3. Morosità
4. Spazzamento e lavaggio strade

### **V TRASPARENZA**

### **VI TUTELA**

## I Informazioni Generali

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

La presente Carta dei Servizi è predisposta dal Comune 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 Comune 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 Comune 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 che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, 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 Comune 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”.
- **Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022**, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”, che prevede l'indicazione dello schema regolatorio prescelto in riferimento agli obblighi di servizio, agli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dalla stessa ARERA;
- **Ai vigenti:**  
Atti di approvazione tariffa consultabili sul sito del MEF: [Dipartimento Finanze - TARI - Ricerca - Regione](#)

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**

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 Comune di Castorano ha stabilito le riduzioni che sono disciplinate dal Regolamento Tari

### **6. Che ruolo ha il Comune**

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa Rifiuti, esercita questa potestà nella persona del Responsabile dell'Area Finanziaria - Tributi 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.

### **7. Quali sono i principi di erogazione del servizio**

Il Comune 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 Comune 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 Comune di CASTORANO 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 Comune 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 Comune s'impegna 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 Comune garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti.

## **Semplificazione delle procedure**

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

### **Rispetto dell'ambiente**

Il Comune 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, 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 del Comune di CASTORANO sezione MODULISTICA [Comune di Castorano \(AP\) - Sito istituzionale](#) e sulla sezione ["PORTALE TRASPARENZA GESTIONE RIFIUTI Trasparenza Rifiuti Castorano \(trasparenzatari.it\)](#)

Centralino	disponibile: lunedì - venerdì dalle ore 9 alle ore 13 Tel: 0736/87132 info@comune.castorano.ap.it <a href="mailto:protocollo@pec.comune.castorano.ap.it">protocollo@pec.comune.castorano.ap.it</a> <a href="mailto:ufficio.tributi@comune.castorano.ap.it">ufficio.tributi@comune.castorano.ap.it</a> tributi@comune.castorano.ap.it
------------	--

Informazioni per appuntamenti	Sportello fisico disponibile: dal lunedì al Sabato 9-13 lunedì 15-18 Tel: 0736/87132 info@comune.castorano.ap.it <a href="mailto:protocollo@pec.comune.castorano.ap.it">protocollo@pec.comune.castorano.ap.it</a> <a href="mailto:ufficio.tributi@comune.castorano.ap.it">ufficio.tributi@comune.castorano.ap.it</a> <a href="mailto:tributi@comune.castorano.ap.it">tributi@comune.castorano.ap.it</a>
Servizio per iscrizioni – cessazione – variazione condizioni -	Sportello fisico disponibile: dal lunedì al Sabato 9-13 lunedì 15-18 Tel: 0736/87132 info@comune.castorano.ap.it <a href="mailto:protocollo@pec.comune.castorano.ap.it">protocollo@pec.comune.castorano.ap.it</a> <a href="mailto:ufficio.tributi@comune.castorano.ap.it">ufficio.tributi@comune.castorano.ap.it</a> <a href="mailto:tributi@comune.castorano.ap.it">tributi@comune.castorano.ap.it</a>
Servizio per istanze di rateizzazione	Sportello fisico disponibile: dal lunedì al Sabato 9-13 lunedì 15-18 Tel: 0736/87132 info@comune.castorano.ap.it <a href="mailto:protocollo@pec.comune.castorano.ap.it">protocollo@pec.comune.castorano.ap.it</a> <a href="mailto:ufficio.tributi@comune.castorano.ap.it">ufficio.tributi@comune.castorano.ap.it</a> <a href="mailto:tributi@comune.castorano.ap.it">tributi@comune.castorano.ap.it</a>
Servizio per richieste di annullamento in sede di autotutela	Sportello fisico disponibile: dal lunedì al Sabato 9-13 lunedì 15-18 Tel: 0736/87132 info@comune.castorano.ap.it <a href="mailto:protocollo@pec.comune.castorano.ap.it">protocollo@pec.comune.castorano.ap.it</a> <a href="mailto:ufficio.tributi@comune.castorano.ap.it">ufficio.tributi@comune.castorano.ap.it</a> <a href="mailto:tributi@comune.castorano.ap.it">tributi@comune.castorano.ap.it</a>
Servizio per presentazione ricorso/mediazione	Sportello fisico disponibile: dal lunedì al Sabato 9-13 lunedì 15-18 Tel: 0736/87132 info@comune.castorano.ap.it <a href="mailto:protocollo@pec.comune.castorano.ap.it">protocollo@pec.comune.castorano.ap.it</a> <a href="mailto:ufficio.tributi@comune.castorano.ap.it">ufficio.tributi@comune.castorano.ap.it</a> <a href="mailto:tributi@comune.castorano.ap.it">tributi@comune.castorano.ap.it</a>
ULTERIORI SERVIZI Ufficio ambiente per prenotazioni ingombranti e potature per ritiro mastelli, buste sostituzione mastelli danneggiati	Sportello fisico disponibile: dal lunedì al Sabato 9-13 lunedì 15-18 Tel: 0736/87132 info@comune.castorano.ap.it <a href="mailto:protocollo@pec.comune.castorano.ap.it">protocollo@pec.comune.castorano.ap.it</a> <a href="mailto:ufficio.tributi@comune.castorano.ap.it">ufficio.tributi@comune.castorano.ap.it</a> <a href="mailto:tributi@comune.castorano.ap.it">tributi@comune.castorano.ap.it</a>

## 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 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:

- standard generali del servizio, caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- standard specifici del servizio, che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:

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.

Con Deliberazione dell'Assemblea ATA n. 16 del 25/11/2022 si è stabilito per l'ambito di competenza l'adozione dello schema regolatorio "I" tra quelli indicati da ARERA, ovvero dello schema regolatorio che prevede obblighi di qualità contrattuale e tecnica, senza vincoli di performance.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

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.

<b>Servizio</b>	<b>Aspetto di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>
Emissione avvisi di pagamento	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata
Attività assistenza e servizio al pubblico	Tempi di risposta	Entro 15 minuti. Entro 20 minuti nei periodi di punta
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 30 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; 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 15 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 (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 30 giorni dalla richiesta 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 (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 (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 (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 (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 30 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 e/o con rilevazioni a campione, customer care satisfaction, mirate a conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso invio di questionari e/o incontri pubblici.

Il Comune, 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 Comune 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 e aggiornamento

La presente Carta costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente del servizio e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti. 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 periodica 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.

## 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 illegittimi o infondati;

**Ricorso/mediazione** alle Corti di Giustizia Tributaria;

**Ricorso al Garante** del Contribuente.

## 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. La modulistica è reperibile sia presso l'Ufficio Tributi sia scaricabile dal sito ufficiale del Comune alla sez. modulistica [Comune di Castorano \(AP\) - Sito istituzionale](#) e sul portale della Trasparenza sezione Rifiuti. <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?comune=C331>

### 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.

### Modalità:

- sportello fisico presso l'Ufficio TARI;
- servizio informativo tramite sportello telefonico;
- 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 Tari Via P.C. ORAZI, 3 63081 Castorano:

dal Lunedì al Sabato 9-13 Lunedì 15-18

L'Ufficio TARI può essere inoltre contattato ai seguenti recapiti telefonici: 0736/87132

posta elettronica: [ufficio.tributi@comune.castorano.ap.it](mailto:ufficio.tributi@comune.castorano.ap.it); [tributi@comune.castorano.ap.it](mailto:tributi@comune.castorano.ap.it)  
[info@comune.castorano.ap.it](mailto:info@comune.castorano.ap.it)

La corrispondenza può essere trasmessa dai soli possessori di casella di posta elettronica certificata al seguente indirizzo: [protocollo@pec.comune.castorano.ap.it](mailto:protocollo@pec.comune.castorano.ap.it)

### Tempestività

Presso la sede municipale è ubicato l'ufficio TARI, 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, l'ufficio governerà il flusso tramite fissazione di appuntamenti richiesti telefonicamente o con altro mezzo di comunicazione.

Si cercherà di favorire in tutti i modi l'utenza utilizzando tutti gli strumenti informatici a disposizione per favorire il contatto e la soluzione delle problematiche e delle istanze sottoposte.

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:

tempo di attesa medio: 15 minuti;

tempo di attesa massimo: 30 minuti.

Il Comune s'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.

### **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, l'Ufficio Tributi valuta il reclamo e risponde entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato, il Responsabile dell'Area Finanziaria - Tributi del Servizio Tributi 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 [Comune di CASTORANO](https://comune.castorano.ap.it/hh/index.ph) <https://comune.castorano.ap.it/hh/index.ph> e nella sezione Portale della Trasparenza Gestione Rifiuti.

## **IV GESTIONE TARIFFE**

### **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 Gestore deve garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale. Il versamento della tassa annuale deve essere effettuato, alle scadenze stabilite dal Consiglio Comunale, mediante l'utilizzo dei modelli di pagamento inviati congiuntamente all'avviso di pagamento stesso, presso qualunque intermediario autorizzato.

È riconosciuta alla Giunta Comunale, al verificarsi di situazioni particolari, la facoltà di prorogare tali termini di pagamento.

## 2. Rettifica avviso di pagamento TARI

Laddove nell'avviso di pagamento fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente:

- riguardo la categoria di tassazione utilizzata;
- il numero dei componenti il nucleo familiare;
- la superficie tassata;
- 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 Portale Trasparenza gestione Rifiuti](#).

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 avvierà procedura di rimborso/sgravio al contribuente.

## 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.castorano.ap.it](mailto:protocollo@pec.comune.castorano.ap.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:

da lunedì al sabato dalle 09:00 alle 13:00;

lunedì dalle 15:00 alle 18:00;

- Per posta ordinaria indirizzandola a "Comune di CASTORANO, via P.C. ORAZI, 3 – 63081 – CASTORANO AP

## 4. Spazzamento e lavaggio strade

Il Comune assicura i propri servizi su tutto il territorio Comunale. Le attività ordinarie di pulizia manuale e/o meccanizzata, sono svolte dal Comune su tutte le aree comunali.

Nello specifico, le attività di pulizia svolte dal Comune hanno una frequenza variabile in funzione delle caratteristiche di ogni area interessata e sono le seguenti:

**Spazzamento Manuale:** prevede la pulizia manuale da parte di un operatore dotato degli strumenti adeguati, effettua anche interventi di rimozione di rifiuti urbani abbandonati su aree pubbliche. Il servizio prevede anche la vuotatura dei cestini gettacarte presenti nel territorio assegnato e la pulizia intorno agli stessi.

**Servizio di Spazzamento Meccanizzato:** è svolto con l'ausilio di una spazzatrice che consente il lavaggio/pulizia delle sedi stradali oggetto di trattamento, eventualmente assistito e coadiuvato manualmente da un operatore a terra.

La pulizia strade viene effettuata in economia dal Comune con frequenza giornaliera nel centro abitato secondo le necessità.

Nelle zone limitrofe avviene con una frequenza di circa tre volte l'anno secondo necessità. L'Utente può rivolgersi all'Ufficio Tributi telefonicamente o recandosi personalmente per segnalare criticità o necessità.

## V 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 TARI
- 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/ricieste 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.

## VI 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 TARI.

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 TARI 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 TARI 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.

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.

#### MODULISTICA\*

1. RICHIESTA ATTIVAZIONE/VARIAZIONE/CESSAZIONE
2. RECLAMO/SEGNALAZIONE/RICHIESTA RETTIFICA/INFORMAZIONI
3. RICHIESTA DI RIMBORSO
4. RATEIZZAZIONE
5. PENSIONATI AIRE
6. AUTOCERTIFICAZIONE NUCLEO FAMILIARE
7. MODULO COMPOSTAGGIO DOMESTICO
8. RIDUZIONE L 104
9. RIDUZIONE ABITAZ A DISPOSIZIONE

\*Tutta la modulistica è disponibile:

- presso l'Ufficio Tributi del Comune di CASTORANO
- sul sito web istituzionale alla sezione Modulistica Comune di Castorano (AP) - Sito istituzionale;
- Sul sito del comune nella sezione "PORTALE TRASPARENZA GESTIONE RIFIUTI Trasparenza Rifiuti Castorano (trasparenzatari.it)