

Carta della Qualità del Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa Sui Rifiuti (TARI)

**COMUNE
DI SORIANO NEL CIMINO**



Sommario

Titolo I - Informazioni Generali

Cos'è e che finalità ha la Carta della qualità

Qual è il quadro legislativo e regolamentare

Cos'è la TARI

Che ruolo ha il Comune

Titolo II - Le modalità di calcolo e di pagamento

Chi paga la TARI

Quando e come si presenta la dichiarazione TARI.

Come si determina l'importo da pagare

Come si riscuote la TARI

Come si richiede la rettifica dell'avviso di pagamento TARI

Come si richiedere il rimborso

Titolo III - Cosa succede in caso di omessa o infedele presentazione della dichiarazione o di morosità nel pagamento

Cosa succede in caso di omissione nella presentazione della dichiarazione

Cosa succede in caso di morosità nel pagamento

Come è possibile richiedere la rateizzazione dell'avviso di accertamento

Titolo IV - Modalità di erogazione del servizio

Quali sono i principi di erogazione del servizio

Come sono erogati i servizi

Titolo V - Gli standard di qualità relativi alle prestazioni erogate

Quali sono gli standard di qualità del servizio

Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente

Come è verificato il rispetto degli standard di qualità

Come sono aggiornati gli standard

Titolo VI – Gli istituti di tutela del contribuente

Quali sono gli istituti a tutela del contribuente

Titolo I - Informazioni Generali

Cos'è e che finalità ha la Carta della qualità

La presente Carta della qualità è rivolta agli utenti e ai contribuenti del **Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa Sui Rifiuti (TARI)**, servizio che viene gestito direttamente dal personale dell'Ufficio Tributi – AREA II Finanziario e Tributi - del Comune di Soriano nel Cimino.

Il servizio di raccolta, e trasporto dei rifiuti è invece gestito dalla Soc. SATE SPA, mentre lo spazzamento e lavaggio strade viene svolto dall'azienda speciale Soriano Ambiente e Mobilità. La carta della qualità del servizio è pubblicata sul *"Portale di Trasparenza per la gestione dei rifiuti"* del Comune di Soriano nel Cimino (link: <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=I855>)

Questa pubblicazione 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**;
- **gli standard generali** del servizio relativi alla qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- **gli standard specifici** del servizio che l'utente può percepire in modo immediato e diretto.

La Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione, fornendo gli elementi necessari per controllare e verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard al fine di rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

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 e degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità che verranno illustrate. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive.

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.

La Carta 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.

La Carta della qualità insieme a tutte le informazioni e la modulistica del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani e della Tassa sui Rifiuti sono consultabili sul sito internet del comune di Soriano nel Cimino www.comune.sorianonelcimino.vt.it accedendo alla sezione "Portale per la trasparenza per la gestione dei rifiuti".

Qual è il quadro legislativo e regolamentare

La Carta della qualità del Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa sui Rifiuti (TARI) 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 maggio 1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30 luglio 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;
- alla legge 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 Regolamento per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI) consultabile sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione “Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani”.
- alla delibera di approvazione delle tariffe della Tassa sui Rifiuti (TARI) consultabile sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione “Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani”.

Cos'è la TARI

La TARI è l'acronimo di TASSA SUI RIFIUTI, tributo istituito dell'articolo 1, comma 641 e seguenti, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e smi che ne ha definito le condizioni, le modalità e gli obblighi strumentali per la sua applicazione.

La tassa è riscossa per finanziare i costi del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ad esclusione dei costi relativi ai rifiuti speciali al cui smaltimento provvedono a proprie spese i relativi produttori, comprovandone l'avvenuto trattamento secondo la normativa vigente.

Il servizio integrato di gestione comprende: l'attività di raccolta e trasporto, l'attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani, l'attività di trattamento e recupero, l'attività di spazzamento e lavaggio strade, nonché **l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti**.

Il Consiglio Comunale approva annualmente le tariffe della TARI da applicare a utenze domestiche (famiglie) e non domestiche (professionisti e imprese) in modo da assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio del servizio di gestione dei rifiuti urbani come determinati annualmente nel Piano Economico Finanziario.

Come questa Carta, anche il Piano Economico Finanziario e più in generale la comunicazione all'utenza deve rispettare le indicazioni e i requisiti di trasparenza indicati dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA).

Che ruolo ha il Comune

Il Comune è titolare della potestà impositiva e la esercita nella persona del Funzionario Responsabile della TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio Tributi, incardinato nell'Area II Finanziaria e Tributi, per lo svolgimento delle attività di gestione del rapporto con gli utenti e di riscossione del tributo.

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.

Titolo II - Le modalità di calcolo e di pagamento

Chi paga la TARI

La TARI è dovuta da chiunque (utenza domestica e non domestica) possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscetti ili 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.

Le parti comuni condominiali di cui all'articolo 1117 del codice civile non sono soggette alla TARI ad esclusione di quelle utilizzate in via esclusiva, in tal caso il tributo è dovuto dagli occupanti o conduttori delle medesime.

Quando e come si presenta la dichiarazione TARI

1) Al fine della corretta emissione dei documenti di pagamento, il contribuente deve presentare - entro 90 giorni dalla data in cui si verifica l'evento dichiarazione di:

- inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo;
- rettifica ovvero quando subentrano variazioni delle condizioni di applicazione del tributo (ad es. in caso cambio destinazione d'uso, di variazione superficie, il venir meno delle condizioni che danno luogo ad esenzioni, riduzioni, agevolazioni previste dal regolamento TARI) da cui consegua un diverso ammontare del tributo;
- cessazione del possesso, conduzione o detenzione dei locali e delle aree costituenti presupposto di applicazione del tributo.

I termini e le modalità di presentazione delle dichiarazioni sono indicate sui moduli stessi reperibili sul sito del Comune di Soriano nel Cimino all'indirizzo www.comune.soriano.nelcimino.vt.it accedendo al "Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani"

2) Conguagli, rimborsi e sgravi

Eventuali modifiche inerenti le caratteristiche dell'utenza che comportino variazioni in corso d'anno del tributo applicato saranno conteggiate nella successiva richiesta di pagamento mediante conguaglio compensativo.

Solo nel caso di cessazione della tassazione può essere richiesto il rimborso.

Le richieste di rimborso per somme versate e non dovute devono essere presentate al Comune di Soriano nel cimino Ufficio Tributi, nel termine di cinque anni dal giorno del pagamento o dal giorno in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

Entro lo stesso termine va richiesto lo sgravio a decorrere dalla data della consegna della richiesta di pagamento o della notifica del provvedimento di riscossione coattiva.

Il provvedimento di rimborso o sgravio, o il rigetto, deve essere disposto nel termine di 120 giorni decorrenti dal momento della presentazione dell'istanza da parte del contribuente.-

3) Agevolazioni, riduzioni ed esclusioni

Il dettaglio di tutte le esclusioni, esenzioni, riduzioni e agevolazioni è contenuto nel regolamento di applicazione del tributo e nelle delibere annuali di approvazione delle tariffe consultabili sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Portale per la trasparenza per la gestione dei rifiuti".

Modulistica

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche Tari può essere scaricata all'indirizzo Internet:

www.comune.soriononelcimino.vt.it accedendo al "Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani"

i moduli possono essere:

- inviati per posta ordinaria all'Ufficio Tributi – Piazza Umberto I, 12 – 01038 Soriano nel Cimino (VT)
- inviati via mail: tributi@comune.soriononelcimino.vt.it
- consegnati direttamente all'Ufficio Tributi o al front office Punto Comune.

- tramite modulistica on line (disponibile a breve sul sito del Comune)

Come si determina l'importo da pagare

La TARI è dovuta a decorrere dal giorno in cui ha avuto inizio l'occupazione o la detenzione dei locali ed aree e sussiste sino al giorno in cui ne è cessata l'utilizzazione, purché debitamente e tempestivamente dichiarata.

La tariffa delle **utenze domestiche (famiglie)** si distingue in:

- **una quota fissa:** determinata applicando alla **superficie calpestabile** dell'abitazione e dei locali che ne costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie (m²) parametrize al numero degli occupanti.
- **una quota variabile:** parametrata in base al **numero degli occupanti**.
Il numero degli occupanti per le utenze domestiche è quello risultante dall'ultimo allineamento dei dati anagrafici con la banca dati Tari o, per le nuove utenze, alla data di iscrizione.

La tariffa delle **utenze non domestiche (professionisti ed imprese)** si distingue in:

- **una quota fissa:** determinata applicando alla superficie imponibile (m²) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto;
- **una quota variabile:** determinata applicando alla superficie imponibile (m²) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto.

Sul tributo si applica il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente di cui all'articolo 19, del Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 504.

Come si riscuote la TARI

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale e 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.

Alle utenze non domestiche il comune può inviare in automatico gli avvisi di pagamento TARI all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'utenza risultante dal sito istituzionale <http://www.inipec.gov.it/> o a quello eventualmente comunicato in fase di dichiarazione TARI.

L'importo addebitato può essere versato in un'unica soluzione o in più rate (stabilite annualmente dal Comune) presso qualunque sportello bancario o ufficio postale, utilizzando le deleghe modello F24 semplificato precompilate allegate all'avviso di pagamento, oppure utilizzando il sistema di home banking (avendo cura di riportare correttamente il codice identificativo dell'operazione stampato nel modello precompilato recapitato a domicilio unitamente all'avviso di pagamento), oppure utilizzando le ulteriori modalità di pagamento che l'ente dovesse in futuro mettere a disposizione del cittadino.

Per permettere all'utente di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto, il Comune provvede a pubblicare, tramite il proprio sito internet, l'avviso rivolto a tutti i cittadini in cui comunica che sono stati inviati gli avvisi di pagamento TARI per l'anno in corso indicando le relative scadenze per il pagamento.

I cittadini che non dovessero ricevere l'avviso di pagamento TARI potranno richiederne copia allo sportello Tari all'indirizzo e-mail: tributi@comune.sorianonecimino.vt.it

Come si richiede la rettifica dell'avviso di pagamento TARI

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (riguardo alla categoria di tassazione utilizzata in relazione al numero dei componenti del nucleo familiare, ai dati catastali, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la **procedura di**

reclamo con la presentazione di un'istanza, utilizzando la modulistica pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione *"Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani"*.

Per le modalità di presentazione dell'istanza guardare la successiva sezione *"Come sono erogati i servizi"* della presente Carta.

Come si richiedere il rimborso

Il rimborso delle somme versate e non dovute deve essere richiesto dal contribuente entro il termine di **cinque anni** dal giorno del versamento, ovvero da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione. Il rimborso viene effettuato entro **centoventi giorni** dalla data di presentazione dell'istanza.

Sulle somme rimborsate spettano gli interessi al tasso legale, con maturazione giorno per giorno e con decorrenza dal giorno in cui gli stessi sono divenuti esigibili.

Ai sensi dell'articolo 1, comma 168, della Legge 27 dicembre 2006, n. 296, non si procede per ogni singolo tributo al rimborso per somme inferiori a **12 euro** per anno d'imposta.

Le somme da rimborsare possono, su richiesta del contribuente formulata nell'istanza di rimborso, essere compensate con gli importi dovuti dal contribuente al Comune stesso a titolo di Tassa sui Rifiuti.

È possibile attivare la procedura di **rimborso** con la presentazione di una istanza tramite la modulistica comunale pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione *"Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani"*. Per le modalità di presentazione dell'istanza guardare la successiva sezione *"Come sono erogati i servizi"* della presente Carta.

Titolo III - Cosa succede in caso di omessa o infedele presentazione della dichiarazione o di morosità nel pagamento

Cosa succede in caso di omissione nella presentazione della dichiarazione

In caso di omessa o infedele dichiarazione, il Comune notifica al contribuente un **avviso di accertamento esecutivo** con l'aggiunta di sanzioni sul tributo evaso oltre agli interessi legali e alle spese di notifica.

In caso di omessa presentazione della dichiarazione si applica la sanzione dal 100 al 200 per cento del tributo non versato, con un minimo di euro 50.

In caso di infedele dichiarazione si applica la sanzione dal 50 al 100 per cento del tributo non versato, con un minimo di euro 50.

In caso di mancata, incompleta o infedele risposta a un questionario entro il termine di sessanta giorni dalla notifica dello stesso, si applica la sanzione da euro 100 a euro 500.

Le sanzioni sono ridotte ad un terzo se, entro il termine per la proposizione del ricorso interviene acquiescenza dal contribuente, con pagamento del tributo, se dovuto, delle sanzioni e degli interessi.

Cosa succede in caso di morosità nel pagamento

Al contribuente che non versi le somme richieste entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento TARI è notificato, anche a mezzo raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, un sollecito di pagamento contenente le somme da versare in un'unica soluzione entro la scadenza di trenta giorni dalla ricezione, con addebito delle spese di notifica. Il sollecito conterrà anche l'avvertenza che:

1) in caso di inadempimento, si procederà all'emissione dell'avviso di accertamento esecutivo e si applicheranno la sanzione per omesso o tardivo pagamento (30% dell'importo non versato), gli interessi di mora (al tasso legale) e le spese di notifica:

2) permanendo l'inadempimento, si procederà alla riscossione coattiva con aggravio delle spese di riscossione. Il contribuente 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 (**istanza di autotutela**) pubblicato sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione *"Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani"* (alla voce 3.1.C "Modulistica e Reclami").

Nel caso di singole rate non pagate, e prima del ricevimento dell'avviso di accertamento, il contribuente può

ravvedere la propria posizione pagando il tributo dovuto con l'applicazione di sanzioni e interessi.

Per le modalità di presentazione dell'istanza guardare la successiva sezione *"Come sono erogati i servizi"* della presente Carta.

Come è possibile richiedere la rateizzazione dell'avviso bonario e dell'avviso di accertamento

Gli avvisi di pagamento bonario, e gli avvisi di accertamento, a richiesta del contribuente, possono essere ulteriormente rateizzati alle condizioni previste nel regolamento TARI pubblicato sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione *"Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani"*, nello stesso portale è possibile scaricare il modulo per presentare l'istanza.

Per le modalità di presentazione dell'istanza guardare la successiva sezione *"Come sono erogati i servizi"* della presente Carta.

Titolo IV- Modalità di erogazione del servizio

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 garantisce nella quantificazione delle tariffe il rispetto del principio di chi *"inquina paga"* assoggettato a tassazione secondo criteri oggettivi e non discriminatori. Garantisce inoltre 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 Savignano sul Rubicone 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 prima), attraverso la pubblicazione di un avviso sul sito internet istituzionale.

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 legge 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 atti a 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. Il Comune promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

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.

Rispetto dell'ambiente

Il Comune si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo attraverso l'utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei.

Come sono erogati i servizi

La tabella che segue indica per i servizi erogati le modalità per accedervi, i referenti a cui rivolgersi, mentre tutta la modulistica è reperibile sul sito internet dell'Ente sezione "Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani".

Servizio	A chi rivolgersi	Recapiti	Orari
Richiedere: - Informazioni sulla presentazione di dichiarazioni iniziali/di cessazione/variazione/ agevolazioni/riduzioni - un appuntamento - copia degli avvisi di pagamento	Sportello Tari 2° piano -stanza 19- 20	Piazza Umberto I, 12 Tel. 0761742238 - 742251 tributi@comune.sorianonecimino.vt.it NUMERO VERDE 800948522	Tutti I giorni dalle 9:00 13:00

Richiedere: - appuntamento ed informazioni su avvisi di accertamento, rimborsi, sgravi, rateizzazioni	Servizio Tributi 2° piano - stanza 19 20	Piazza Umberto I, 12 Tel. 0761742238 - 742251 tributi@comune.sorianonelcimino.vt.it NUMERO VERDE 800948522	Tutti I giorni dalle 9:00 alle 13:00
Presentare: - dichiarazioni iniziali o di variazione o cessazione - reclami e istanze di autotutela - richieste di rimborso/sgravio - richieste di rateizzazioni - richieste di esenzioni, riduzioni, agevolazioni;	Ufficio Punto Comune per presentazione con consegna - diretta_ - a mezzo Pec - a mezzo raccomandata a/r - a mezzo email	Comune di Soriano nel Cimino Piazza Umberto I,12 puntocomunesoriano@pec.it Comune di Soriano nel Cimino Piazza Umberto I, 12 tributi@comune.sorianonelcimino.vt.it	Da lunedì a venerdì: 8:00 – 13:00
Per presentare ricorso/reclamo	Corte di Giustizia Tributaria di 1° grado di Viterbo		Per le modalità e le tempistiche di presentazione del ricorso/reclamo si veda la sezione “Ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria

Titolo V - Gli standard di qualità relativi alle prestazioni erogate

Considerato che il Comune di Soriano nel Cimino si è posizionato nella matrice III nella gestione nella matrice degli schemi regolatori ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022 con la deliberazione di consiglio Comunale approvata con nr. 24 de 29/04/2022 e modificata in data 29/12/2022

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:
 - 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.

STANDARD DI QUALITA'

Sono stati individuati due tipi di standard:

a) *obblighi di servizio:*

a1) Il personale si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente o pubblicate sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito istituzionale del Comune;

a2) Il personale si impegna ad operare con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento dei propri obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti;

a3) adeguatezza degli uffici e delle attrezzature.

b) *standard relativi alla qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani:*

b 1) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio;

b 2) tempi di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio;

b 3) tempi di risposta motivata ai reclami scritti;

b 4) tempi di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni;

b 5) tempi di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati;

b 6) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;

b 7) tempo di rettifica degli importi non dovuti.

	Servizio	Aspetto Qualità	Standard di Qualità
b1	Gestione richieste di attivazione del servizio	Tempo di risposta	entro 30 giorni
b2	Gestione richieste variazione, cessazione del servizio	Tempo di risposta	entro 30 giorni
b 3	Gestione dei reclami scritti	Tempo di risposta	entro 30 giorni
b 4	Gestione istanza per richieste scritte di informazione	Tempo di risposta	Entro 30 giorni
b 5	Gestione istanza per richieste di rettifica degli importi addebitati	Tempo di risposta	entro 60 giorni
b 6	Chiamata telefonica anche tramite numero verde	Tempo medio di attesa per parlare con un operatore	Durata 240 secondi

b 7	Rettifica degli importi non dovuti	Tempo di risposta	entro 120 giorni
-----	------------------------------------	-------------------	------------------

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

Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino all'adozione di nuovi standard, migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su: livello della soddisfazione degli utenti, nuove esigenze emerse e/o emergenti, possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato compilando, in qualsiasi momento, apposito questionario disponibile presso lo sportello del Servizio Tributi o sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Portale per la trasparenza servizio di gestione dei rifiuti".

Ci si riserva la possibilità di rilevare il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità anche percepita del servizio attuando apposite indagini di *care satisfaction*, mirate a conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti specifici del servizio e condotte attraverso le modalità seguenti:

- 1) interviste telefoniche;
- 2) invio di questionari;
- 3) 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.

Come è verificato il rispetto degli standard di qualità

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. Analoghe garanzie sono richieste ai soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi, alla gestione di tributi comunali. Tutte le richieste che pervengono all'ufficio devono essere protocollate e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione. Periodicamente il Funzionario 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 problematiche e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Successivamente si adottano le azioni correttive e 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 Funzionario responsabile.

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.

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 omissso, 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, 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.

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

- 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. 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 due gradi di giudizio:

- Corte di Giustizia Tributaria di 1 grado;
- Corte di Giustizia Tributaria di 2 grado;

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- avvisi di accertamento e liquidazione;
- cartelle di pagamento/ingiunzioni;
- 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, all'Ufficio di giustizia 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.