

**Comune di Serra Riccò**

Citta Metropolitana di Genova

**CARTA DELLA QUALITA’ DEL SERVIZIO**

**IMPOSTA UNICA COMUNALE**

**TRIBUTO RIFIUTI - TARI**

**FINALITÀ DEL SERVIZIO**

La **TARI**  è una delle tre componenti della **IUC**, Imposta Unica Comunale, insieme alla TASI e all’IMU.

E’ la tassa finalizzata alla copertura totale dei costi sostenuti per la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

La TARI ha sostituito la TARES a partire dal 2013. Il servizio resta ancora attivo per la gestione delle pratiche già istruite.

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DESTINATARI**

Il Tributo è dovuto da chiunque, persona fisica o giuridica, possieda, occupi o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, esistenti nel territorio comunale a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani o ad essi assimilati.

Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale e possono essere così descritte:

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipologia di Tariffa** | **Addizionali** |
| Per utenza domestica | * Tributo provinciale per l’esercizio delle funzioni ambientali) |
| Per utenza non domestica   Tariffe differenziate per categorie di attività con omogenea potenzialità di produzione di rifiuti |

**1) Pagamento del tributo**

Il pagamento del tributo è effettuata a seguito del ricevimento, presso il proprio domicilio, di **documenti di pagamento** corredati dei **modelli F24 precompilati**. I modelli F24 **sono pagabili** presso:

□ Sportello bancario

□ Sportello postale

□ Per via telematica.

**Rateazione**

A fronte di intimazioni, ingiunzioni o avvisi di accertamento, il contribuente che si trovi in temporanea situazione di difficoltà economica può richiedere la maggiore **rateazione** degli importi dovuti, che verrà concessa nel rispetto del regolamento delle entrate tributarie comunali. I riferimenti dell’Ufficio a cui rivolgersi sono indicati sui singoli provvedimenti.

Se il contribuente riceve un documento di pagamento per una somma non dovuta può presentare **istanza** per l’**annullamento parziale o totale dell’atto.**

**Istanze per la corretta applicazione del Tributo rifiuti**

Al fine della corretta emissione dei documenti di pagamento, **il contribuente deve presentare** - entro 90 giorni dal giorno dell’inizio dell’occupazione/variazione o cessazione le seguenti dichiarazioni:

**□ 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 di variazione di indirizzo sul territorio comunale, cambio di 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.

**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 richiesta di pagamento mediante **sgravio** o **conguaglio compensativo.**

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

Il provvedimento di rimborso o sgravio, o il rigetto, deve essere disposto nel termine di 180 giorni decorrenti dal momento della **presentazione dell’istanza** da parte del contribuente.

**3) Agevolazioni, riduzioni ed esclusioni**

Il regolamento per l’applicazione del tributo rifiuti, definisce i casi di agevolazioni e riduzioni per singole fattispecie, di cui si specificano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le principali tipologie:

**□** riduzione perzone in cui non è effettuata la raccolta;

□ riduzioni per chi effettua il compostaggio domestico.

Sono previste riduzioni superficiarie per le utenze non domestiche ove si formano contestualmente rifiuti speciali non assimilati agli urbani e rifiuti speciali assimilati e per le quali non sia possibile delimitare le superfici ove i rifiuti speciali non assimilati vengono prodotti.

E’ prevista inoltre una riduzione per rifiuti speciali assimilati avviati al recupero in modo autonomo.

**Modulistica**

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche sopra indicate può essere ritirata presso l’Ufficio Tributi del Comune oppure scaricata all’indirizzo Internet: [www.comune.serrariccò.ge.it](http://www.comune.serrariccò.ge.it)

I moduli possono essere presentati:

⬩ tramite consegna all’Ufficio Tributi aperto nei giorni di mercoledì/giovedì dalle 8,30 alle 12,00, mercoledì dalle ore 14,30 alle ore 17,00 previo appuntamento (Tel.: 010/7267334)

⬩ tramite consegna all’Ufficio Protocollo

⬩ spedizione postale a Comune di Serra Riccò – Servizio Tributi – Via A. Medicina, 88 - 16010 Serra Riccò

⬩ tramite mail: [tributi@comune.serraricco.ge.it](mailto:tributi@comune.serraricco.ge.it)

⬩ tramite PEC: comune.serraricco.ge[@pec.halleycert.it](mailto:protocollo@pec.comune.santolcese.ge.it)

⬩ tramite FAX al n° 010/752275

**4) Accertamenti fiscali**

L’**avviso di accertamento** è un atto notificato al contribuente con il quale si contesta la sua posizione fiscale in ordine al tributo rifiuti per:

□ omessa presentazione della dichiarazione

□ qualora vi si riscontrino irregolarità nella dichiarazione resa (es. una superficie di tassazione non corretta)

□ omesso/parziale versamento del tributo dovuto.

Entro 60 giorni dalla notifica dell’avviso di accertamento è possibile:

□ effettuare il pagamento utilizzando il **modello F24** allegato

□ presentare ricorso contro il provvedimento

**MODALITA’ DI ACCESSO – ORARI DI SERVIZIO**

Per informazioni, pratiche di variazione, sgravi, avvisi di accertamento, riduzioni:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Modalità di accesso** | **Indirizzo di riferimento Numero di telefono** | **Orari** |
| **Servizio Tributi** | Via Antonio Medicina, 88 – 16010 Serra Ricco’ - GENOVA | Mercoledì: 8,30 – 12,00  Giovedì: 8,30 – 12,00  Mercoledì: 14,30 -17,00  Solo previo appuntamento |
| **Fax** | 010 752275 | |
| **Posta** | Via A. Medicina, 88 – 16010 Serra Riccò (GE) | |
| **E-mail** | [tributi@comune.serraricco.ge.it](mailto:tributi@comune.serraricco.ge.it)  comune.serraricco.ge[@pec.halleycert.it](mailto:protocollo@pec.comune.santolcese.ge.it) | |
| **Sito Internet** | www.comune.serrariccò.ge.it | |

**DOVE SI OTTENGONO INFORMAZIONI ED ASSISTENZA**

Le informazioni di carattere generale sul tributo, sui servizi offerti dagli uffici del Tributo Rifiuti e la relativa modulistica possono essere reperiti direttamente presso lo **sportello** dell’Ufficio Tributi, per **telefono**, tramite mail: tributi@comune.serraricco.ge.it o sul sito internet [www.comune.serrariccò.it](http://www.comune.serrariccò.it)

Il **Regolamento Comunale**, la **modulistica**, le **categorie** e le **tariffe** del Tributo Rifiuti e gli altri provvedimenti relativi ai servizi Tari sono disponibili anche al sito internet [**www.comune.comune.serrariccò.ge.it**](http://www.comune.comune.serrariccò.ge.it)

**SEGNALAZIONI, RECLAMI E RICORSI**

Gli uffici preposti al Tributo Rifiuti sono a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta.

Il personale di sportello è adeguatamente formato per assistere l’utente nella presentazione di una segnalazione, un reclamo o un ricorso.

Le segnalazioni ed i reclami devono essere formulati in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l’accertamento di quanto segnalato.

I reclami possono essere presentati:

⬩ all’**Ufficio Protocollo**, utilizzando l’apposito modulo

⬩ per **posta:** a Comune di Serra Riccò – Servizio Tributi – Via A. Medicina, 88 – 16010 Serra Riccò (GENOVA)

⬩ tramite **mail**: [tributi@comune.serraricco.ge.it](mailto:tributi@comune.serraricco.ge.it)

⬩ tramite PEC: comune.serraricco.ge[@pec.halleycert.it](mailto:protocollo@pec.comune.santolcese.ge.it)

Il ricorso in sede giurisdizionale è proposto in prima istanza alla Commissione Tributaria Provinciale di Genova.

Può essere presentato avverso avvisi di pagamento, atti di accertamento e rigetto di istanze entro il termine di 60 giorni dal ricevimento o dalla notifica dell’atto da impugnare.

**STANDARD DI QUALITA’ DEL SERVIZIO**

L’Ufficio Tributi, nel perseguire l’obbiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori “standard” che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell’erogazione dei servizi.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SERVIZIO** | **ASPETTO DI QUALITA’** | **STANDARD DI QUALITA’** |
| **Emissione avvisi di pagamento** | Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento | Invio dell’avviso almeno 10 giorni prima della scadenza della prima rata |
| **Attività assistenza e servizio al pubblico** | Tempi di attesa allo sportello | Entro 20 minuti  Entro 60 minuti nei periodi di scadenza |
| **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 |