

COMUNE DI GANDINO
PROVINCIA DI BERGAMO

**Carta della Qualità
del Servizio Integrato
di Gestione dei Rifiuti Urbani
e dei rapporti con gli utenti**

Approvato con delibera della G.C. n. 21 del 23/03/2022

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 Comune
7. Quali sono i principi di erogazione del servizio
8. Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
9. Accessibilità
10. Validità della Carta della Qualità del Servizio Gestione TARI

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

1. Quali sono gli standard di qualità del servizio
2. Come è verificato il rispetto degli standard di qualità
3. 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
4. Controlli esterni

IV Le modalità di calcolo e di pagamento

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

Allegato 1 - Modulo Reclamo

Allegato 2 - Questionario di Misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Allegato 3 - Modulo segnalazione disservizi relativi alla raccolta dei rifiuti urbani

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”;
- al D.P.C.M. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- al 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;
- alla 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 D.Lgs. 3 settembre 2020 n. 116, che introduce la definizione di "rifiuti urbani" eliminando quella di "rifiuti speciali";
- al D.Lgs. 118/2020, riguardante rifiuti di pile, accumulatori e Raee;
- al D.Lgs. 119/2020, sui veicoli fuori uso;
- al D.Lgs. 121/2020, relativo alle discariche;
- alla delibera 15/2022/R/rif, dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con la quale ha adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF);
- agli atti di approvazione del Piano Economico Finanziario annuale e di approvazione delle tariffe Tari;
- al vigente Regolamento Tari.

3. Cos'è la TARI

TARI è l'acronimo di TAssa RIfiuti, la nuova imposta comunale istituita con la legge di stabilità 2014.

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, deve essere versata al Comune dagli inquilini, indipendentemente se proprietari o affittuari. 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 nel corso dello stesso anno solare, la TARI viene calcolata in base ai giorni effettivi di utilizzo. 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 Comune, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo 15 dicembre 1997 n.446, ha previsto le seguenti riduzioni tariffarie:

- a. 20% della quota variabile per le utenze domestiche che abbiano avviato il compostaggio domestico dei propri scarti organici;
- b. 40% sia della quota fissa che sia della quota variabile per le utenze domestiche e non domestiche ubicate in zone montane e al di fuori delle aree di raccolta;
- c. 20% sia della quota fissa che sia della quota variabile nei periodi di interruzione del servizio di gestione dei rifiuti, per motivi sindacali o per imprevedibili impedimenti organizzativi;
- d. 20% della quota variabile per le utenze non domestiche che dimostrino di essersi servite, per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti, di soggetti privati autorizzati;

e. 100% della quota variabile per le utenze non domestiche che abbiano scelto di uscire dal servizio pubblico e di avvalersi di soggetti privati autorizzati. Qualora si rendessero applicabili più riduzioni o agevolazioni, ciascuna di esse opera sull'importo ottenuto dall'applicazione delle riduzioni o agevolazioni precedentemente considerate. Non sono previste dal Regolamento Tari riduzioni tariffarie per utenti in stato di disagio economico.

6. Che ruolo ha il Comune

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa Rifiuti, esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile TARI, 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 ed incentivando la raccolta differenziata dei rifiuti urbani.

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 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 2 giorni), attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale; la durata massima delle interruzioni non può superare i 2 giorni lavorativi.

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. 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 679/2016.

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, incentivazione della raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

Trasparenza

Il Comune garantisce la trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani, al fine di consentire agli utenti certezza e facilità di accesso alle informazioni e alle condizioni di erogazione dei vari

servizi a fruizione diretta dell'utente, nonché un'adeguata conoscenza degli obblighi in capo al gestore. La costante informazione sulle procedure di pagamento, sulle tariffe Tari annuali, sulle conseguenze dei mancati pagamenti, sulle eventuali situazioni debitorie e sulle varie iniziative in materia, che possono interessare i contribuenti, avviene attraverso:

- Ufficio TARI;
- Documento di riscossione annuale;
- Carta dei servizi;
- Sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale e news pubblicate sul sito del Comune.

Verranno effettuati periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

Valutazione grado di soddisfazione dell'utenza

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, con l'impegno di recepire i suggerimenti ricevuti e valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

8. REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Con la delibera 15/2022/R/rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione dal 1° gennaio 2023 di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori e relativi standard generali, differenziati per quattro schemi regolatori, individuati dall'Ente territorialmente competente (ETC) in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni, determinato dall'ETC medesimo in ragione delle prestazioni previste nella presente Carta della qualità dei servizi Tari. Il set di obblighi di qualità introdotto dalla delibera 15/2022/R/rif è sostanzialmente articolato: • per la **qualità contrattuale**, con riferimento a: a) Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio; b) Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati; c) Punti di contatto con l'utente; d) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti; e) Ritiro dei rifiuti su chiamata; f) Disservizi e riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare; • per la **qualità tecnica**, con riferimento a: a) Continuità e regolarità del servizio; b) Sicurezza del servizio. Lo schema regolatorio di riferimento per il Comune di Gandino, con riferimento al numero degli addetti che si occupano del servizio Tari, è lo **schema 1**, relativo al livello qualitativo minimo degli obblighi di qualità previsti dal TQRIF.

9. ACCESSIBILITÀ

L'utente può attivare presso il Comune i seguenti procedimenti:

- creazione nuova utenza TARI;
- variazioni di dati su utenze esistenti;
- cessazioni di utenza;
- vulture di utenze;
- richiesta informazioni sul tributo;
- presentazioni reclami;
- riesame delle posizioni;
- rimborso TARI pagata in eccesso o non dovuta;
- richieste di annullamento in autotutela;
- ricorso tramite l'istituto della mediazione;

- istanze di rateizzazione;

utilizzando:

- 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 ubicato al Piano 1° Palazzo Municipale, Piazza Vittorio Veneto, n° 7 nei seguenti orari:

- il martedì, mercoledì e venerdì: dalle ore 09.00 alle ore 12.15;

- il lunedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30;

- il giovedì dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

L'Ufficio TARI può essere inoltre contattato ai seguenti recapiti:

· telefonici: 0967/535675;

· posta elettronica: finanziario2@comune.gandino.bg.it oppure tributi@comune.gandino.bg.it

La corrispondenza può essere trasmessa dai soli possessori di casella di posta elettronica certificata al seguente indirizzo: comune.gandino@legalmail.it

10. Validità della Carta della Qualità del Servizio Gestione TARI

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 precedenti, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati. Verrà data idonea divulgazione delle eventuali revisioni tramite gli strumenti informativi indicati al punto 7 - Trasparenza.

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 RISPOSTA
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	Immediata se non c'è coda. Entro 15/20 minuti nei periodi di punta
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 15 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 15 giorni dalla presentazione
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti vari)	Tempi di risposta	Immediato
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Tempi di risposta	Immediato
Ricezione al protocollo di denunce e richieste	Tempi di risposta	Immediato

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 120 giorni dalla richiesta
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 15 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 15 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
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 30 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 30 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Tempi di risposta	Entro 15 giorni dalla presentazione

2. 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 responsabile del servizio 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 e si adottano 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 responsabile del servizio.

3. Come sono aggiornati gli standard

La Carta dei Servizi è un documento dinamico 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 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 omissis, 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 competente 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 spilarlo e sulla facciata esterna scrivere l'indirizzo del Comune di Gandino Piazza Vittorio Veneto, 7 -24024 GANDINO(BG));
- mediante invio telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ente comune.gandino@legalmail.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:
 - deve essere in formato PDF;
 - 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 competente deve essere notificato al Comune di Gandino, al seguente indirizzo: Piazza Vittorio Veneto, 7 -24024 GANDINO(BG); Successivamente, entro 30 giorni dal termine ultimo per la notifica del ricorso al Comune, in caso di tacito rifiuto, il ricorso, redatto in duplice copia, conformemente all'atto di reclamo, può essere proposto alla Commissione tributaria Provinciale di Varese (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.

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 15 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. A tale scopo si può utilizzare il modulo Allegato 1.

4. 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.

IV Le modalità di calcolo e di pagamento

1. Come si riscuote la TARI

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune 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

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 15 giorni da quando si verifica l'evento. La dichiarazione deve essere compilata e sottoscritta utilizzando l'apposito modello messo a disposizione dal Comune e 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 deve essere presentata da uno solo degli occupanti, detentori o possessori, nel caso di occupazione, detenzione o possesso in Comune di un immobile.

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 Comune, 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. i terrazzi;
- 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.

3. Commisurazione della tariffa TARI

La TARI è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare coincidente con un'autonoma obbligazione tributaria. Viene ripartito il costo totale sostenuto per la gestione del servizio dei rifiuti (spazzamento strade, raccolta tipologie dei rifiuti e loro smaltimento). 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. Questa disposizione permette ai Comuni di far gravare su tutti i contribuenti il mancato pagamento dell'imposta sui rifiuti, negli anni precedenti, dai cittadini, qualora non sia più possibile incassarla. La TARI si compone di una parte fissa ed una variabile, oltre il tributo provinciale. 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). Per le utenze domestiche, le tariffe vengono stabilite per la quota fissa in base ai metri quadri come sopra determinati, per la quota variabile in base al numero dei componenti del nucleo familiare, Per le utenze non domestiche, le tariffe vengono stabilite in relazione alla tipologia delle attività economiche/commerciali svolte.

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

Il Comune stabilisce le scadenze di pagamento della TARI. Il versamento della TARI dovuta viene effettuato tramite modello F24 semplificato. In base al Regolamento comunale vigente, le rate sono due e devono essere pagate il 30 settembre ed il 30 novembre di ciascun anno.

5. Codici tributo TARI

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

“3944” – TARI

“3945” – TARI, interessi

“3946” – TARI, sanzioni

“3950” – tariffa

“3951” – tariffa, interessi

“3952” – tariffa, sanzioni

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

6. 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. 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 15 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.

In caso di errori nella determinazione degli importi addebitati e di errori e/o variazione nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, il contribuente deve segnalare il fatto all'ufficio tributi personalmente, tramite telefono o tramite email.

7. 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.

Gli errori, le omissioni e i versamenti carenti possono essere regolarizzati eseguendo spontaneamente il pagamento (cd. **Ravvedimento operoso**) dell'imposta dovuta, degli interessi calcolati al tasso legale annuo dal giorno in cui il versamento sarebbe dovuto essere effettuato a quello in cui viene effettivamente eseguito e della sanzione in misura ridotta, che viene calcolata in base a quando viene pagato il Ravvedimento operoso e precisamente:

- ravvedimento "sprint", con sanzione dello 0,1% per ogni giorno di ritardo, fino a 14 giorni;
- ravvedimento "breve", con sanzione ridotta del 1,5% (1/10) per i versamenti eseguiti entro 30 giorni;
- ravvedimento "intermedio", con sanzione ridotta al 1,67% (1/9) per i pagamenti effettuati entro 90 giorni;
- ravvedimento "lungo", con sanzione ridotta al 3,75% (1/8) per i versamenti eseguiti entro il termine previsto per la presentazione della dichiarazione dell'anno in cui è stata commessa la violazione;
- ravvedimento "lunghissimo":
 - * con sanzione ridotta al 4,29% (1/7) entro il termine per la presentazione della dichiarazione relativa all'anno successivo a quello nel corso del quale è stata commessa la violazione;
 - * con sanzione ridotta al 5,00% (1/6) oltre il termine per la presentazione della dichiarazione relativa all'anno successivo a quello nel corso del quale è stata commessa la violazione.

In caso di ritardato od omesso pagamento TARI, il comune invia un sollecito di pagamento, seguito dall'avviso di accertamento per omesso/parziale versamento, se il primo non viene pagato. Relativamente alle sanzioni:

- In caso di omesso o insufficiente pagamento si applica la sanzione del 30% dell'imposta dovuta, ovvero della differenza dell'imposta dovuta;
- In caso di omessa presentazione della dichiarazione originaria o di variazione si applica la sanzione del 100%;
- In caso di infedele o incompleta dichiarazione si applica la sanzione del 50%.

Per quanto riguarda gli interessi, vengono calcolati giorno per giorno, a decorrere dal giorno successivo alla scadenza, nella misura prevista per gli interessi legali.

Allegato 1

COMUNE DI GANDINO

PROVINCIA DI BERGAMO

Servizio Tributi

Piazza Vittorio Veneto, 7- 24024

Tel. 035745567 (Int.7)

e-mail: finanziario2@comune.gandino.bg.it – tributi@comune.gandino.bg.it

pec: comune.gandino@legalmail.it

Modulo Reclamo

Io sottoscritto/a

Nome

Cognome

Indirizzo

CAP

Comune

Telefono

E-mail

Motivo del reclamo

Data episodio:

Nominativo dipendente/i interessato/i:

Ritardo (breve descrizione):
.....

Omissione (breve descrizione):
.....

Scortesia (breve descrizione):
.....

Altro (breve descrizione):

Si allega copia di un documento di riconoscimento.

Data _____ Firma _____

INFORMATIVA RILASCIATA AI SENSI DELL'ART. 13 REGOLAMENTO UE 679/2016

Il Regolamento UE 679/2016 stabilisce le norme relative alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali effettuato nell'ambito delle attività svolte da un Titolare.

Secondo la normativa vigente, il trattamento dei dati personali che la riguardano è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza, nel pieno rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali.

Finalità del trattamento e liceità

I dati raccolti sono trattati esclusivamente per le finalità che rientrano nei compiti istituzionali del Titolare. La liceità del trattamento è garantita dalla funzione istituzionale attribuita al Comune che raccoglie tutte quelle funzioni attribuite dalle leggi dello Stato, dalle leggi regionali e dai regolamenti.

Per tutti quei servizi che prevedono un trattamento la cui liceità non è garantita dalla funzione istituzionale, il Titolare predispone specifiche informative per il trattamento dei dati da consegnare all'interessato che inoltre deve sottoscrivere il consenso.

Trattamento di categorie particolari di dati personali

Nel caso in cui un procedimento preveda la raccolta e quindi il trattamento di categorie particolari di dati personali, di cui all'art.9 del Regolamento UE 679/2016, il Titolare fornisce specifica informativa da consegnare all'interessato che deve sottoscrivere il consenso esplicito.

E' infatti vietato trattare dati che rivelano l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, l'appartenenza sindacale, dati genetici e biometrici, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona, salvo dietro consenso esplicito dell'interessato per una o più finalità specifiche di cui deve essere messo al corrente con apposita informativa.

Modalità di trattamento

I suoi dati sono trattati dal personale amministrativo e tecnico incaricato a svolgere i procedimenti, nel rispetto del principio di indispensabilità e non eccedenza. Questo vuol dire che solo i dati strettamente necessari per il procedimento sono raccolti e trattati.

Il trattamento può avvenire mediante l'utilizzo di strumenti manuali, informatici e telematici, comunque idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi.

Comunicazione e diffusione

I dati sono comunicati dal Titolare ad altri soggetti pubblici o privati solo ed esclusivamente quando ciò è previsto da disposizioni di legge o di regolamento e solo per adempiere a quanto necessario per il procedimento amministrativo.

Conservazione dei dati raccolti

I dati conferiti sono conservati solo per il tempo necessario al perseguimento delle sole finalità connesse al procedimento amministrativo.

Diritti degli interessati

In relazione a quanto espresso e nella sua qualità di interessato, può esercitare in qualsiasi momento uno dei diritti previsti dal Regolamento UE 679/2016 all'artt. 15-22, rivolgendosi al Titolare o al DPO – Responsabile Protezione Dati.

Nello specifico, l'interessato ha diritto di richiedere l'accesso ai propri dati, l'aggiornamento e la rettifica in qualsiasi momento e, solo nei casi in cui la legge lo consenta, la cancellazione, la limitazione e l'opposizione al trattamento.

Qualora l'interessato ritenga che il trattamento dei propri dati sia contrario alla normativa vigente, ha sempre diritto a fare segnalazione al DPO individuato dal Titolare e proporre reclamo all'Autorità di controllo competente, ovvero al Garante.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO. Il Titolare del Trattamento dati è il Comune di Gandino con sede legale in Piazza Vittorio Veneto n. 7 – 24024 Gandino (BG).

DATA PROTECTION OFFICER (DPO - Responsabile Protezione Dati). Come previsto dall'art. 37 del Regolamento UE, il Titolare ha provveduto a nominare un DPO, a cui è possibile segnalare qualsiasi illecito o violazione di trattamento dei dati in forma del tutto anonima. Titolare del trattamento e DPO sono a disposizione per qualsiasi informazione inerente il trattamento dei dati rilasciati.

Dichiaro di essere informato ai sensi e per gli effetti di cui al Regolamento UE 216/679 del 27/04/2016 che i dati personali saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data Firma

Allegato 2

COMUNE DI GANDINO

PROVINCIA DI BERGAMO Servizio Tributi

Piazza Vittorio Veneto, 7- 24024

Tel. 035745567 (Int.7)

e-mail: finanziario2@comune.gandino.bg.it – tributi@comune.gandino.bg.it

pec: comune.gandino@legalmail.it

Questionario di misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Gentile utente,

Il Servizio Tributi del Comune di Gandino desidera conoscere il grado di soddisfazione dell'utente nei confronti dei servizi offerti dall'ufficio. Le saremo grati per il tempo che intende concederci dedicandosi alla compilazione di questo breve questionario, contrassegnando le caselle corrispondenti alle sue risposte. Il questionario è completamente anonimo, salvaguardando in questo modo la riservatezza dei suoi dati personali.

1. Qual è il suo grado di soddisfazione per il trattamento ricevuto dall'ufficio?

	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Competenza e preparazione del personale					
Chiarezza delle informazioni ricevute					
Tempestività delle risposte					
Facilità di lettura dei modelli e degli stampati					
Soddisfazione per la soluzione del problema posto					
Ascolto e comprensione da parte del personale					
Cortesìa e disponibilità del personale					
Disponibilità di ricevimento utenza non prenotata					
Tempo trascorso in sala d'attesa					

2. Quanto si ritiene soddisfatto dell'organizzazione e degli ambienti in cui è stato accolto?

	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Comodità sala d'attesa					
Tutela della riservatezza e della privacy					
Facilità di accesso all'Ufficio Tributi					
Adeguatezza orari di apertura al pubblico					

La ringraziamo per la cortese disponibilità manifestata.

COMUNE DI GANDINO

PROVINCIA DI BERGAMO

Servizio Tributi

Piazza Vittorio Veneto, 7- 24024

Tel. 035745567 (Int.7)

e-mail: finanziario2@comune.gandino.bg.it – tributi@comune.gandino.bg.it

pec: comune.gandino@legalmail.it

Modulo di segnalazione per disservizi raccolta rifiuti urbani

Io sottoscritto/a

Nome Cognome

Indirizzo

CAP Comune

Raccolta oggetto del disservizio: *INDIFFERENZIATO * PLASTICA *VETRO *UMIDO
*CARTA

Esprimo il seguente reclamo (indicare il giorno a cui ci si riferisce e indirizzo precisi):

.....
.....
.....
.....
.....

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo:

- Via e-mail al seguente indirizzo:
- Con lettera al seguente indirizzo:

Il Comune di Gandino può contattarmi in orario di ufficio al seguente numero di telefono:

.....

Data Firma

INFORMATIVA RILASCIATA AI SENSI DELL'ART. 13 REGOLAMENTO UE 679/2016

Il Regolamento UE 679/2016 stabilisce le norme relative alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali effettuato nell'ambito delle attività svolte da un Titolare.

Secondo la normativa vigente, il trattamento dei dati personali che la riguardano è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza, nel pieno rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali.

Finalità del trattamento e liceità

I dati raccolti sono trattati esclusivamente per le finalità che rientrano nei compiti istituzionali del Titolare. La liceità del trattamento è garantita dalla funzione istituzionale attribuita al Comune che raccoglie tutte quelle funzioni attribuite dalle leggi dello Stato, dalle leggi regionali e dai regolamenti.

Per tutti quei servizi che prevedono un trattamento la cui liceità non è garantita dalla funzione istituzionale, il Titolare predispone specifiche informative per il trattamento dei dati da consegnare all'interessato che inoltre deve sottoscrivere il consenso.

Trattamento di categorie particolari di dati personali

Nel caso in cui un procedimento preveda la raccolta e quindi il trattamento di categorie particolari di dati personali, di cui all'art.9 del Regolamento UE 679/2016, il Titolare fornisce specifica informativa da consegnare all'interessato che deve sottoscrivere il consenso esplicito.

E' infatti vietato trattare dati che rivelano l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, l'appartenenza sindacale, dati genetici e biometrici, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona, salvo dietro consenso esplicito dell'interessato per una o più finalità specifiche di cui deve essere messo al corrente con apposita informativa.

Modalità di trattamento

I suoi dati sono trattati dal personale amministrativo e tecnico incaricato a svolgere i procedimenti, nel rispetto del principio di indispensabilità e non eccedenza. Questo vuol dire che solo i dati strettamente necessari per il procedimento sono raccolti e trattati.

Il trattamento può avvenire mediante l'utilizzo di strumenti manuali, informatici e telematici, comunque idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi.

Comunicazione e diffusione

I dati sono comunicati dal Titolare ad altri soggetti pubblici o privati solo ed esclusivamente quando ciò è previsto da disposizioni di legge o di regolamento e solo per adempiere a quanto necessario per il procedimento amministrativo.

Conservazione dei dati raccolti

I dati conferiti sono conservati solo per il tempo necessario al perseguimento delle sole finalità connesse al procedimento amministrativo.

Diritti degli interessati

In relazione a quanto espresso e nella sua qualità di interessato, può esercitare in qualsiasi momento uno dei diritti previsti dal Regolamento UE 679/2016 all'art. 15-22, rivolgendosi al Titolare o al DPO – Responsabile Protezione Dati.

Nello specifico, l'interessato ha diritto di richiedere l'accesso ai propri dati, l'aggiornamento e la rettifica in qualsiasi momento e, solo nei casi in cui la legge lo consenta, la cancellazione, la limitazione e l'opposizione al trattamento.

Qualora l'interessato ritenga che il trattamento dei propri dati sia contrario alla normativa vigente, ha sempre diritto a fare segnalazione al DPO individuato dal Titolare e proporre reclamo all'Autorità di controllo competente, ovvero al Garante.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO. Il Titolare del Trattamento dati è il Comune di Gandino con sede legale in Piazza Vittorio Veneto n. 7 – 24024 Gandino (BG).

DATA PROTECTION OFFICER (DPO - Responsabile Protezione Dati). Come previsto dall'art. 37 del Regolamento UE, il Titolare ha provveduto a nominare un DPO, a cui è possibile segnalare qualsiasi illecito o violazione di trattamento dei dati in forma del tutto anonima. Titolare del trattamento e DPO sono a disposizione per qualsiasi informazione inerente il trattamento dei dati rilasciati.

Dichiaro di essere informato ai sensi e per gli effetti di cui al Regolamento UE 216/679 del 27/04/2016 che i dati personali saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data Firma