

**Carta della Qualità del  
Servizio Gestione TARI  
Comune di Andora**



# 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. Quali sono i servizi erogati
9. Che validità ha la Carta

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

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

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

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

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

1. Come ottenere il ristoro

## **V Le modalità di calcolo e di pagamento**

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

### **Allegato 1**

- ♦ [Modulo Reclamo](#)

### **Allegato 2**

- ♦ [Questionario di Misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza](#)

# I Informazioni Generali

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

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

## 2. Qual è il quadro legislativo e regolamentare

La Carta è ispirata:

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

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

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

al vigente:

Atti di approvazione tariffa

[Delibera approvativa/modificativa TARI 2020 Documento del 28/10/2020 e pubblicato il 04/11/2020](#) [Delibera TARI 2020 Documento del 05/08/2020 e pubblicato il 17/08/2020](#) [Delibera approvativa/modificativa TARI 2020 Documento del 05/08/2020 e pubblicato il 14/08/2020](#) [Delibera TARI 2019 Documento del 09/01/2019 e pubblicato il 10/04/2019](#) [Delibera TARI 2018 Documento del 27/12/2017 e pubblicato il 16/04/2018](#) [Delibera TARI 2016 Documento del 30/11/2016 e pubblicato il 13/10/2017](#) [Delibera approvativa/modificativa TARI 2016 Documento del 30/03/2016 e pubblicato il 13/10/2016](#) [Delibera TARI 2016 Documento del 30/03/2016 e pubblicato il 11/10/2016](#) [Per il dettaglio degli anni precedenti consultare l'archivio MEF delle delibere](#)

Regolamento TARI:

[Regolamento TARI 2020 Documento del 28/10/2020 e pubblicato il 04/11/2020](#) [Regolamento TARI 2020 Documento del 05/08/2020 e pubblicato il 14/08/2020](#) [Regolamento TARI 2016 Documento del 30/03/2016 e pubblicato il 13/10/2016](#) [Per il dettaglio degli anni precedenti consultare l'archivio MEF dei regolamenti](#)

### **3. Cos'è la TARI**

TARI è l'acronimo di TAssa RIfiuti, la nuova imposta comunale istituita con la legge di stabilità 2014. Essa in pratica prende il posto della vecchia TARES. Il presupposto della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Quindi la nuova tassa sui rifiuti prevede che la somma da versare al Comune sia dovuta dagli inquilini, indipendentemente se proprietari o affittuari.

### **4. Chi paga la TARI**

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

### **5. Esclusioni e riduzioni della TARI**

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

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

I Comuni possono concedere riduzioni ed esenzioni anche diverse da quelle previste dalla legge. Il Comune di Andora ha stabilito le riduzioni di seguito riportate.

Si riporta di seguito l'estratto del Regolamento TARI (consultabile alla sezione 3.1.m) relativo alle Riduzioni e Agevolazioni:

## ART. 20 - RIDUZIONI PER LE UTENZE DOMESTICHE

1. La tariffa si applica in misura ridotta, nella quota fissa e nella quota variabile, alle utenze domestiche che si trovano nelle seguenti condizioni:
  - a) **una sola unità immobiliare a uso abitativo, non locata o data in comodato d'uso, posseduta in Italia a titolo di proprietà o usufrutto da soggetti non residenti nel territorio dello Stato che siano titolari di pensione maturata in regime di convenzione internazionale con l'Italia, residenti in uno Stato di assicurazione diverso dall'Italia:** riduzione del 66%.
- 1bis** La tariffa si applica in misura ridotta, nella sola quota variabile, alle utenze domestiche che si trovano nelle seguenti condizioni:
  - a) fabbricati rurali ad uso abitativo, posseduti e condotti da coltivatori diretti e/o imprenditori agricoli: riduzione del 30%.
  - b) fabbricati ad uso abitativo occupati da residenti che abbiano avviato il compostaggio domestico dei propri scarti organici ai fini dell'utilizzo in sito del materiale prodotto: riduzione del 20%.
2. Le riduzioni di cui al comma precedente sono subordinate alla presentazione di apposita istanza su modelli predisposti dall'Ufficio tributi e si applicano dalla data di presentazione della stessa. Coloro che già ne fruivano non devono ripresentare la dichiarazione.
3. La riduzione di cui al comma 1, lett. b) non si applica ai coltivatori diretti o pensionati dell'agricoltura che godono di qualsivoglia altra agevolazione in forza di tale qualità. Per fruire della suddetta riduzione alla domanda deve essere allegata copia della fattura di acquisto del sistema di compostaggio a nome del titolare dell'utenza, ovvero copia del modulo di adesione al progetto di compostaggio domestico promosso dal Comune.
4. Le riduzioni di cui al presente articolo cessano di operare alla data in cui ne vengono meno le condizioni di fruizione, anche in mancanza della relativa dichiarazione. L'ufficio procede al recupero della maggiore imposta ai sensi di legge.

## ART. 21 - RIDUZIONI PER LE UTENZE NON DOMESTICHE

1. La tariffa si applica in misura ridotta, nella parte fissa e nella parte variabile, del 30 % ai locali, diversi dalle abitazioni, ed aree scoperte **adibiti ad uso stagionale** o ad uso non continuativo, ma ricorrente, purché non superiore a 230 giorni nell'anno solare.
2. La predetta riduzione si applica se le condizioni di cui al primo comma risultano da licenza o atto assentivo rilasciato dai competenti organi per l'esercizio dell'attività o da dichiarazione rilasciata dal titolare a pubbliche autorità.
3. omissis
4. Le riduzioni di cui ai commi precedenti sono subordinate alla presentazione di apposita istanza su modelli predisposti dall'Ufficio tributi e si applicano dalla data di presentazione della stessa. Coloro che già ne fruivano ai fini dei precedenti tributi sui rifiuti non devono ripresentare la dichiarazione.
5. omissis.
6. Alle utenze non domestiche di cui alle Cat. 22 e 24 che abbiano rimosso dall'area di esercizio dell'attività e dai locali slot-machine o altro tipo di "macchinette da gioco d'azzardo elettroniche" si applica una riduzione del 50% nella parte fissa e nella parte variabile.
7. La riduzione di cui al comma precedente è subordinata alla presentazione di apposita istanza, attestante la rimozione definitiva delle slot-machine e si applica dalla data di presentazione della relativa dichiarazione.
8. omissis
9. omissis
10. omissis
11. omissis

12. omissis
13. omissis
14. omissis
15. omissis
16. Le riduzioni di cui al presente articolo cessano di operare alla data in cui ne vengono meno le condizioni di fruizione, anche in mancanza della relativa dichiarazione. L'ufficio procede al recupero della maggiore imposta ai sensi di legge. Sono sufficienti due segnalazioni effettuate a cura dell'Ufficio con le quali si contestano modalità e quantità nella raccolta differenziata per far venir meno la riduzione richiesta.

#### **ART. 21BIS - RIDUZIONI PER LE UTENZE NON DOMESTICHE IN CASO DI USCITA DAL SERVIZIO PUBBLICO**

1. Ai sensi dell'art. 198, comma 2-bis, del Decreto Legislativo 3/04/2006, n. 152, le utenze non domestiche possono conferire al di fuori del servizio pubblico i propri rifiuti urbani, previa dimostrazione di averli avviati tutti al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi.
2. Ai sensi dell'art. 238, comma 10, del Decreto Legislativo 3/04/2006, n. 152, le utenze non domestiche che conferiscono al di fuori del servizio pubblico tutti i rifiuti urbani prodotti e che dimostrino di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero degli stessi, non sono tenute alla corresponsione della quota variabile del tributo. A tal fine, la scelta di conferimento al di fuori del servizio pubblico deve essere vincolante per almeno 5 anni. L'utente può comunque richiedere di ritornare alla gestione pubblica anche prima della scadenza di predetto termine. La richiesta è valutata dal Comune, il quale ha facoltà di riammettere l'utente tenendo conto dell'organizzazione del servizio e dell'impatto sulla medesima del suo rientro, sia in termini di modalità, di tempi di svolgimento e sia di costi.
3. Per la finalità di cui al periodo precedente, le utenze non domestiche devono presentare entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo a quello di competenza della TARI dovuta, la documentazione comprovante l'integrale avvio al recupero dei rifiuti urbani prodotti. In mancanza della documentazione o della sua idoneità a comprovare quanto richiesto, la quota variabile è dovuta.
4. La scelta da parte dell'utenza non domestica di servirsi del gestore del servizio pubblico o di ricorrere al mercato, deve essere comunicata al Comune entro il termine del 30 giugno di ogni anno, come previsto dall'art. 30, comma 5, del Decreto Legge 22 marzo 2021, n. 41, con effetto dal 1° gennaio dell'anno successivo. Limitatamente all'anno 2021, la comunicazione deve essere presentata entro il termine del 31 maggio 2021, con effetto dal 1° gennaio 2022. Nella comunicazione di esercizio dell'opzione di uscita dal servizio pubblico devono essere riportati il nominativo del soggetto incaricato, le tipologie e le quantità dei rifiuti urbani ordinariamente prodotte, oggetto di avvio al recupero, distinte per codice EER. Alla comunicazione deve essere allegata altresì idonea documentazione comprovante l'esistenza di un accordo contrattuale per il periodo minimo di 5 anni con il soggetto debitamente autorizzato che effettua l'attività di recupero dei rifiuti. Per le utenze non domestiche di nuova apertura o nel caso di subentro in attività esistenti, la scelta deve effettuarsi entro il termine di 60 giorni dall'inizio dell'occupazione o della detenzione dei locali/aree, con decorrenza dall'anno successivo. L'opzione per la gestione pubblica è vincolante per almeno 5 anni.
5. Qualora l'utenza non presenti la comunicazione di cui al comma precedente entro i termini di cui al medesimo comma 3, si intende che abbia optato per il servizio pubblico per la gestione dei rifiuti urbani prodotti, fatta salva la facoltà di avviare al riciclo in modo autonomo al di fuori del servizio pubblico singole frazioni di rifiuti urbani prodotti. Tale circostanza deve essere debitamente comunicata preventivamente al Comune.

---

#### **ART. 22 – AGEVOLAZIONI “ANTISPRECO” PER LE UTENZE NON DOMESTICHE**



1. Le utenze non domestiche relative ad attività commerciali, industriali, professionali, artigianali e produttive in genere, che producono o distribuiscono beni alimentari, e che a titolo gratuito cedono, direttamente o indirettamente, tali beni alimentari agli indigenti e alle persone in maggiori condizioni di bisogno ovvero per l'alimentazione animale, possono presentare richiesta di riduzione della TARI, mediante istanza di parte, a condizione che aderiscano al progetto promosso dal servizio politiche sociali del Comune di Andora, nelle modalità ivi stabilite.
2. La quantità di beni e prodotti ritirati dalla vendita ed oggetto di donazione deve essere documentata prioritariamente sulla base delle comunicazioni del donante e delle dichiarazioni trimestrali del donatario, in conformità all'art. 16 della Legge n.166/2016, tenendo conto delle definizioni di cui all'art. 2, comma 1, lett. b), c), d), e) della medesima Legge n. 166/2016.
3. La riduzione tariffaria è pari a 0,50 euro/kg di beni alimentari, di cui è opportunamente documentata la cessione gratuita (in conformità alle condizioni di legge e del presente articolo), purché sussistano le seguenti condizioni:
  - a) sia prodotta l'istanza all'ufficio TARI entro il 30 gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento, con documentazione dell'avvenuta adesione al medesimo e comprovante le quantità di prodotto ceduto a titolo gratuito.
4. La misura massima della riduzione è pari al 20% della TARI (variabile) dovuta ed è applicata a consuntivo.

#### **ART. 23 - RIDUZIONI PER RIFIUTI ASSIMILATI AVVIATI A RICICLO E SMALTITI IN PROPRIO**

1. La tariffa dovuta dalle utenze non domestiche può essere ridotta a consuntivo in proporzione alle quantità di rifiuti assimilati che il produttore dimostri di aver avviato al riciclo smaltendo in proprio nell'anno di riferimento, mediante specifica attestazione rilasciata dall'impresa, a ciò abilitata, che ha effettuato l'attività di riciclo.
2. Per «riciclo» si intende, ai sensi della direttiva UE 2008/1998 “qualsiasi operazione di recupero attraverso cui i materiali di rifiuto sono ritrattati per ottenere prodotti, materiali o sostanze da utilizzare per la loro funzione originaria o altri fini; il riciclo include alcune operazioni di recupero ma NON tutte: esclude ad esempio il recupero di energia, il ritrattamento di materiali per ottenere combustibili o materiali per operazioni di riempimento; inoltre deve condurre alla realizzazione di un prodotto finito (partendo da un rifiuto o direttamente o indirettamente, mediante la trasformazione dello stesso in materia prima secondaria e poi in prodotto finito).
3. La riduzione fruibile, si applica sulla quota variabile della tariffa ed è pari alla percentuale del totale dei rifiuti prodotti e avviati al riciclo rispetto alla capacità produttiva totale di rifiuti assegnata all'utenza non domestica (determinata dal prodotto del Kd assegnato\*superficie totale) secondo la seguente formula

$$\text{Calcolo della \% di recupero} = \frac{\text{Kg rifiuti riciclati}}{\text{Kd assegnato} * \text{Superficie tassabile}} * 100$$

4. Sono esclusi, nella contabilizzazione dei rifiuti riciclati, gli imballaggi terziari e le eventuali frazioni di rifiuto vendute a terzi.
5. La riduzione deve essere richiesta annualmente dall'interessato, compilando l'apposito modulo, entro il mese di maggio dell'anno successivo, consegnando la copia del modello unico di denuncia (MUD) per l'anno di riferimento o altra documentazione equivalente.
6. Tenuto conto che l'utente non domestico si avvale comunque del gestore pubblico per il conferimento dei rifiuti urbani prodotti, al fine di concorrere ai costi variabili del servizio, la riduzione di cui al presente articolo non può superare il 70% della quota variabile.

7. La riduzione può essere applicata solo nel caso in cui i rifiuti urbani prodotti siano destinati in modo effettivo e oggettivo al riciclo.
8. L'omessa presentazione della documentazione entro il termine ultimo comporta la perdita del diritto alla riduzione.

#### **ART. 24 - RIDUZIONI PER INFERIORI LIVELLI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO**

1. Il tributo è ridotto, tanto nella parte fissa quanto nella parte variabile, al 40% per le utenze poste a una distanza superiore ad un chilometro dal più vicino punto di conferimento, misurato dall'accesso dell'utenza alla strada pubblica.
2. Il tributo è dovuto nella misura del 20% della tariffa nei periodi di mancato svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti, ovvero di effettuazione dello stesso in grave violazione della disciplina di riferimento, nonché di interruzione del servizio per motivi sindacali o per imprevedibili impedimenti organizzativi che abbiano determinato una situazione riconosciuta dall'autorità sanitaria di danno o pericolo di danno alle persone o all'ambiente.

#### **ART. 25 - AGEVOLAZIONI A FAVORE DI SOGGETTI IN CONDIZIONI DI PARTICOLARE DISAGIO ECONOMICO**

1. La tariffa si applica in misura ridotta alle **utenze domestiche** che si trovano nelle seguenti condizioni:
  - a) riduzione del 100% della parte fissa e variabile per la sola abitazione di residenza a soggetti nella cui famiglia anagrafica fanno parte soggetti portatori di handicap o disabili con invalidità pari al 100% con indennità di accompagnamento e non ricoverati in istituti;
  - b) riduzione del 50% della parte fissa e variabile per la sola abitazione di residenza a soggetti nella cui famiglia anagrafica fanno parte soggetti portatori di handicap o disabili con invalidità in misura superiore al 73% o comunque in misura almeno pari alla percentuale che abilita alla pensione di invalidità e non ricoverati in istituti, salvi i casi di cui alla precedente lett. a);
  - c) riduzione del 50% della parte fissa e variabile per una sola abitazione a soggetti non residenti nella cui famiglia anagrafica fanno parte soggetti portatori di handicap o disabili con invalidità pari al 100% con indennità di accompagnamento e non ricoverati in istituti;
  - d) riduzione del 25% della parte fissa e variabile per una sola abitazione a soggetti non residenti nella cui famiglia anagrafica fanno parte soggetti portatori di handicap o disabili con invalidità in misura superiore al 73% o comunque in misura almeno pari alla percentuale che abilita alla pensione di invalidità e non ricoverati in istituti, salvi i casi di cui alla precedente lett. c);
  - e) riduzione del 30% della parte fissa e variabile fabbricati rurali destinati ad abitazione di residenza utilizzata in modo effettivo e continuato da persone fisiche pensionate dell'agricoltura con un reddito da pensione non inferiore all'80% del reddito complessivo del soggetto, od al 60% del reddito complessivo del nucleo familiare;
  - f) per le abitazioni con un unico occupante, ivi residente, che abbia compiuto i 65 anni di età, a condizione che presenti dichiarazione ISEE la riduzione della parte fissa e variabile come segue:
    - i) ISEE inferiore ad € 7.000,00 riduzione del 100%
    - ii) ISEE da € 7.001,00 ad € 9.000,00 riduzione del 70%
    - iii) ISEE da € 9.001,00 ad € 11.000,00 riduzione del 60%
    - iv) ISEE da € 11.001,00 ad € 13.000,00 riduzione del 50%
    - v) ISEE da € 13.001,00 ad € 15.000,00 riduzione del 40%

- vi) ISEE da € 15.001,00 ad € 17.000,00 riduzione del 30%
- g) Per le abitazioni con due occupanti, ivi residenti, che abbiano compiuto entrambi i 65 anni di età, a condizione che presentino dichiarazione ISEE come segue:
- i) ISEE inferiore ad € 10.500,00 riduzione del 100%
  - ii) ISEE da € 10.501,00 ad € 13.500,00 riduzione del 70%
  - iii) ISEE da € 13.501,00 ad € 16.500,00 riduzione del 60%
  - iv) ISEE da € 16.501,00 ad € 19.500,00 riduzione del 50%
  - v) ISEE da € 19.501,00 ad € 22.500,00 riduzione del 40%
  - vi) ISEE da € 22.501,00 ad € 25.500,00 riduzione del 30%
2. Per ottenere le esenzioni di cui al comma precedente i contribuenti devono presentare domanda diretta all'Ufficio Tributi come da modello predisposto dall'Ufficio, corredata da idoneo documento d'identità.
3. La domanda presentata con le modalità di cui al comma precedente deve essere corredata:
- o per i punti a), b), c) e d) copia di un documento definitivo di riconoscimento dell'invalidità;
  - o per il punto e) copia della documentazione attestante la titolarità di pensione derivante da attività agricola e copia della dichiarazione dei redditi della famiglia con le modalità di cui al successivo comma 6;
  - o per i punti f) e g) copia della dichiarazione ISEE con le modalità di cui al successivo comma 6.
4. Le agevolazioni tariffarie di cui al presente articolo, sono applicate dalla data di presentazione della domanda.
5. Il contribuente è obbligato a denunciare entro i termini di cui al successivo art. 29 il venir meno delle condizioni dell'applicazione della tariffa ridotta di cui al presente articolo.
6. Le dichiarazioni ISEE di cui ai punti f) e g) e la dichiarazione dei redditi della famiglia di cui ai punti e) e k) vanno ripresentate annualmente al rinnovo delle stesse. In difetto si procederà al recupero del tributo dall'anno successivo a quello di denuncia dell'uso che ha dato luogo alla riduzione tariffaria e sono applicabili le sanzioni previste per l'omessa denuncia previste dalla vigente normativa.
7. Annualmente l'ufficio, a campione, effettua controlli per verificare la sussistenza dei requisiti.
8. Le riduzioni e le esenzioni di cui al presente articolo sono coperte dai proventi del tributo di competenza dell'esercizio al quale si riferisce l'iscrizione stessa.
9. Per le utenze domestiche residenti, che versino in condizioni di grave disagio economico-sociale, il Comune riconosce il bonus sociale, di cui all'art. 57-bis del D.L. n. 124/2019.
10. I beneficiari sono individuati mediante procedura ad evidenza pubblica curata dal Settore Politiche sociali, sulla base dei criteri indicati dal bando.
11. Gli utenti TARI potranno ricevere il rimborso totale o parziale della TARI, secondo le indicazioni fornite dal bando:
12. Le risorse utili per finanziare il bonus sociale sono a carico del bilancio comunale e la relativa copertura è assicurata da risorse derivanti dalla fiscalità generale e l'importo stanziato varia annualmente in base alle disponibilità.

## **ART. 26 - AGEVOLAZIONI A FAVORE UTENZE NON DOMESTICHE**

1. La tariffa si applica in misura ridotta alle **utenze non domestiche** che si trovano nelle seguenti condizioni

- a. riduzione del 100% della parte fissa e variabile per le **strutture sportive del Comune**, se gestite in forma diretta dal Comune, ovvero da Associazioni sportive in convenzione con il Comune;
  - b. riduzione del 100% della parte fissa e variabile per i locali e le aree utilizzati per l'esercizio di culti ammessi dallo Stato, con esclusione dei locali annessi ad uso abitativo o ad usi diversi da quello del culto in senso stretto;
  - c. riduzione del 100% della parte fissa e variabile per i locali e le aree utilizzati da nuove imprese, ad esclusione dei locali C2, C6 e categorie A, nate nel periodo compreso fra l'1.01.2017 ed il 31.12.2021 per l'esercizio di nuove attività, per un periodo di cinque anni decorrenti dall'inizio dell'attività.
  - d. riduzione del 30% della parte fissa e variabile per i fabbricati rurali strumentali adibiti a magazzino utilizzati dagli agricoltori e dai pensionati dell'agricoltura con un reddito da pensione non inferiore all'80% del reddito complessivo del soggetto, od al 60% del reddito complessivo del nucleo familiare;
  - e. riduzione del 50% della parte fissa e variabile per le attività che siano certificate in campo ambientale.
- 1bis.** Fino al 30/06/2022 agli ampliamenti dei dehors esistenti annessi ai locali di somministrazione o ai nuovi dehors annessi ai locali di somministrazione, installati a seguito della pandemia si applica una riduzione di parte fissa e variabile del 100%.
- 1ter.** Fino al 30/06/2022 agli ampliamenti dei tre posteggi singoli di vendita alimentari con somministrazione su area pubblica ubicati in Parco degli aviatori, in Vico Vignette e sulla spiaggia ex colonia d'Asti, si applica una riduzione di parte fissa e variabile del 100%.
- 1quater.** Le riduzioni di cui ai commi 1bis e 1ter si applicano d'ufficio. Gli ampliamenti vengono iscritti d'ufficio a seguito di comunicazione dell'UTC in quanto soggetto deputato al rilascio delle autorizzazioni.
2. Per ottenere le esenzioni di cui al comma precedente i contribuenti devono presentare domanda diretta all'Ufficio Tributi come da modello predisposto dall'Ufficio, corredata da idoneo documento d'identità.
  3. La domanda presentata con le modalità di cui al comma precedente deve essere corredata:
    - o per il punto d) copia della documentazione attestante la titolarità di pensione derivante da attività agricola e copia della dichiarazione dei redditi della famiglia;
    - o per il punto c) copia del DURC e copia denuncia INAIL, se soggetta, nel caso di apertura di nuova unità locale.
    - o per il punto e) copia della certificazione ambientale posseduta in corso di validità;
  4. Le agevolazioni tariffarie di cui al presente articolo, sono applicate dalla data di presentazione della domanda. Nell'ipotesi di cui al punto 1, lettera j) l'esenzione decorre dalla data di inizio attività dell'impresa risultante dalla visura camerale a condizione che la denuncia venga presentata regolarmente entro i termini di cui all'art. 4 della IUC e si applica per i cinque anni successivi alla data di inizio attività dell'impresa; per le domande presentate negli anni successivi a quello di inizio attività l'esenzione decorre dalla presentazione della domanda e si applica per i cinque anni successivi alla data di inizio attività dell'impresa.
  5. Il contribuente è obbligato a denunciare entro i termini di cui al successivo art. 29 il venir meno delle condizioni dell'applicazione della tariffa ridotta di cui al presente articolo.
  6. Ai fini della riduzione di cui al punto 1, lett c) per nuova impresa si intende l'impresa, iscritta alla Camera di Commercio, che nasce nel periodo indicato (data da visura Camerale) con sede operativa in Andora o l'impresa che nel periodo indicato (data da visura Camerale) apre una nuova unità locale in Andora purché con almeno un dipendente o un socio lavoratore o un collaboratore familiare; per nuova

attività si intende una attività completamente nuova, cioè non derivante da cessione o affitto d'azienda e non già esistente nel medesimo locale e/o immobile; per fruire dell'esenzione le imprese devono essere in regola con il DURC per tutto il periodo.

7. I DURC e le denunce INAIL o “denunce salari” o “denunce cantiere” vanno ripresentate annualmente al rinnovo delle stesse. In difetto si procederà al recupero del tributo dall'anno successivo a quello di denuncia dell'uso che ha dato luogo alla riduzione tariffaria e sono applicabili le sanzioni previste dall'art. 14, comma 41, del D.L. 201/201122.
8. Gli uffici, nel provvedimento di concessione dell'agevolazione, faranno presente ai contribuenti l'obbligo degli adempimenti di cui al precedente paragrafo.
9. Annualmente l'ufficio, a campione, effettua controlli per verificare la sussistenza dei requisiti.
10. Le riduzioni e le esenzioni di cui al precedente articolo sono coperte dai proventi del tributo di competenza dell'esercizio al quale si riferisce l'iscrizione stessa.

## ART. 27- RIDUZIONI COVID - 19.

1. Per il solo anno 2021, tenuto conto dei provvedimenti restrittivi emessi nel periodo dell'emergenza sanitaria, sia nei confronti delle persone che nei confronti delle attività, sono previste le seguenti riduzioni della sola parte variabile della tassa:

CATEGORIA	DESCRIZIONE	% riduzione
1	Musei scuole biblioteche associazioni	16
4	Campeggi, distributori di carburante, impianti sportivi	25
5	Stabilimenti balneari, piscine e simili	16
6	Esposizioni Autosaloni	25
7	Alberghi locande, case per ferie, agriturismo con ristorante	45
8	Alberghi locande, case per ferie, agriturismo senza ristorante	45
11	Uffici, agenzie	25
12	Banche ed istituti di credito, studi professionali	25
13	Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta, e altri beni durevoli	25
14	Edicola farmacia tabaccherie plurilicenze, <b>limitatamente alle edicole</b>	25
15	Negozi particolari quali filatelia, tende e tessuti, tappeti, cappelli e ombrelli, antiquariato	25
17	Attività artigianali tipo botteghe: parrucchiere, barbiere, estetista	25
19	Carrozzeria, autofficina, elettrauto	25
21	Attività artigianali di produzione beni specifici, laboratori di gelateria	25
22	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie e pub	70
23	Mense, birrerie, amburgherie	70
24	Bar, caffè, pasticceria gelateria con somministrazione, torrefazione con somministrazione	70
25	Supermercato, pane, pasta, macelleria, salumi formaggi, generi alimentari <b>limitatamente agli esercizi di vicinato</b>	25
27	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante, pizza al taglio gastronomie, macellerie	25
30	Discoteche, night club sale gioco, luna park, giostre e giochi – <b>esclusivamente per le attività al chiuso</b>	100

**1bis.** Per il solo anno 2022, tenuto conto del perdurare della pandemia e dell'incidenza della stessa sulle attività, sono previste le seguenti riduzioni della sola parte variabile della tassa: Comune di Andora - Regolamento Tassa Sui Rifiuti.

CATEGORIA	DESCRIZIONE	% riduzione
1	Musei scuole biblioteche associazioni	21
4	Campeggi, distributori di carburante, impianti sportivi	30
5	Stabilimenti balneari, piscine e simili	21
6	Esposizioni Autosaloni	30
7	Alberghi locande, case per ferie, agriturismo con ristorante	50
8	Alberghi locande, case per ferie, agriturismo senza ristorante	50
11	Uffici, agenzie	30
12	Banche ed istituti di credito, studi professionali	30
13	Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta, e altri beni durevoli	30
14	Edicola farmacia tabaccherie plurilicenze, <b>limitatamente alle edicole</b>	30
15	Negozi particolari quali filatelia, tende e tessuti, tappeti, cappelli e ombrelli, antiquariato	30
17	Attività artigianali tipo botteghe: parrucchiere, barbiere, estetista	30
19	Carrozzeria, autofficina, elettrauto	30
21	Attività artigianali di produzione beni specifici, laboratori di gelateria	30
22	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie e pub	75
23	Mense, birrerie, amburgherie	75
24	Bar, caffè, pasticceria gelateria con somministrazione, torrefazione con somministrazione	75
25	Supermercato, pane, pasta, macelleria, salumi formaggi, generi alimentari <b>limitatamente agli esercizi di vicinato</b>	30
27	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante, pizza al taglio gastronomie, macellerie	30
30	Discoteche, night club sale gioco, luna park, giostre e giochi – <b>esclusivamente per le attività al chiuso</b>	100

2. Agli ampliamenti concessi ai titolari di attività di somministrazione nell'anno 2021 finalizzati unicamente al mantenimento del distanziamento sociale non si applica la TARI.

**2bis.** Agli ampliamenti concessi ai titolari di attività di somministrazione nell'anno 2022 finalizzati unicamente al mantenimento del distanziamento sociale si applica la TARI dal 1.07.2022.

3. Le predette riduzioni vengono applicate d'ufficio per il solo anno 2021 in sede di richiesta di pagamento della tassa.

#### **ART. 28- CUMULO DI RIDUZIONI E AGEVOLAZIONI.**

Qualora si rendessero applicabili più riduzioni o agevolazioni, ciascuna di esse opera sull'importo ottenuto dall'applicazione delle riduzioni o agevolazioni precedentemente considerate.

## **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.

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

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, etnia o religione, garantendo uguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio comunale, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

### **Equità**

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

### **Legalità**

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

### **Uguaglianza**

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

### **Imparzialità**

Il Comune di Andora 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 7 giorni), attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale; la durata massima delle interruzioni non può superare i 3 giorni lavorativi.

### **Diritto di scelta**

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

### **Partecipazione**

Il Comune s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della L. 241/90 a tutti coloro che risultino titolari



di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti. 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 (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

## 8. Quali sono i servizi erogati

La tabella che segue indica, per ogni singolo tributo, i servizi erogati, le modalità per accedere agli uffici, i referenti a cui rivolgersi, e l'elenco della modulistica che è possibile reperire consultando la home page dal sito [www.comune.andora.sv.it](http://www.comune.andora.sv.it)

Centralino	Ufficio tributi disponibile: lunedì, giovedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 giovedì pomeriggio dalle 14,30 alle 16,30 Tel: 0182 68111 Email: <a href="mailto:ufficiotributi@comunediantora.it">ufficiotributi@comunediantora.it</a> PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comunediantora.it">protocollo@cert.comunediantora.it</a>
Informazioni per appuntamenti	Ufficio tributi disponibile: lunedì, giovedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 giovedì pomeriggio dalle 14,30 alle 16,30 Tel: 0182 6811 1 Email: <a href="mailto:ufficiotributi@comunediantora.it">ufficiotributi@comunediantora.it</a> PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comunediantora.it">protocollo@cert.comunediantora.it</a>
Servizio per istanze di rateizzazione	Ufficio tributi disponibile: lunedì, giovedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 giovedì pomeriggio dalle 14,30 alle 16,30 Tel: 0182 68111 Email: <a href="mailto:ufficiotributi@comunediantora.it">ufficiotributi@comunediantora.it</a> PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comunediantora.it">protocollo@cert.comunediantora.it</a>
Servizio per richieste di annullamento in sede di autotutela	Ufficio tributi disponibile: lunedì, giovedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 giovedì pomeriggio dalle 14,30 alle 16,30 Tel: 0182 68111 Email: <a href="mailto:ufficiotributi@comunediantora.it">ufficiotributi@comunediantora.it</a> PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comunediantora.it">protocollo@cert.comunediantora.it</a>
Servizio per ricorso/mediazione	Ufficio tributi disponibile: lunedì, giovedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 giovedì pomeriggio dalle 14,30 alle 16,30 Tel: 0182 68111 Email: <a href="mailto:ufficiotributi@comunediantora.it">ufficiotributi@comunediantora.it</a> PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comunediantora.it">protocollo@cert.comunediantora.it</a>

## **9. Che validità ha la Carta**

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

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

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

Sono stati individuati due tipi di standard:

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

tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate; tempo di attesa allo sportello.

o

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;

o

possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

o

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

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Emissione avvisi di pagamento	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 15 giorni prima della scadenza della prima rata
Attività assistenza e servizio al pubblico	Tempi di risposta	Entro 15 minuti. Entro 30 minuti nei periodi di punta
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione

Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Tempi di risposta	Immediato se consentito dalla richiesta formulata nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; Entro 20 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Tempi di risposta	Entro 20 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Ricezione al protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Tempi di risposta	30 giorni di attesa
Rimborso somma non dovuta (Per Legge, entro 180 giorni dalla richiesta da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto
Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta (Per Legge, entro 180 giorni dalla richiesta, da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di accertamento (Per Legge, entro 120 giorni dalla richiesta da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	Tempi di risposta	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente, comma 1 lettera a. (Per Legge, entro 90 giorni dalla richiesta))	Tempi di risposta	Entro 90 giorni dalla richiesta
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente: comma 1 lettere b) e c) e comma 2. (Per Legge, entro 120 giorni dalla richiesta))	Tempi di risposta	Entro 120 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione

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

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

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

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

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

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

## **4. Come sono aggiornati gli standard**

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

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

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

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

Ravvedimento operoso: il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge o dai Regolamenti dell'Ente, per ciascun tributo, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo;

Autotutela: l'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati;

Ricorso/mediazione alle Commissioni

Tributarie; Ricorso al Garante del

Contribuente.

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

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

8

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

#### **Ricorso alle commissioni tributarie**

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il



tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio:

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

Gli atti che possono essere impugnati sono:

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

Ai sensi dell'art 7 dello Statuto del Contribuente, per consentire l'esercizio dei propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione tributaria competente e delle relative forme da osservare. Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni. Dal 1 gennaio 2016, il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo il cui valore non sia superiore ad € 50.000,00, può avvalersi dell'istituto del reclamo/ricorso. Si può proporre ricorso/reclamo intestato alla Commissione tributaria Provinciale di Savona 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 Via Cavour n. 94 - 17051 ANDORA (SV));  
mediante invio telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ente protocollo@cert.comunediantora.it con le modalità di cui all'art. 10 dal D.M. del 04/08/2015 (adottato in attuazione Decreto 23 dicembre 2013, n. 163) in cui è previsto che il ricorso inviato in forma di documento informatico deve rispettare alcuni requisiti,

ed in particolare:

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

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

### **Termini della notifica**

A pena di inammissibilità, entro 60 giorni dalla data di notifica dell'atto da impugnare, il ricorso/reclamo intestato alla Commissione tributaria Provinciale di Savona deve essere notificato al Comune di Andora, al seguente indirizzo: Via Cavour n. 94 - 17051 ANDORA (SV);  
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 Savona (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.

o

## 2. Come esercitare il diritto di accesso

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

### Recapiti:

Gestore Titolo	Telefono	Indirizzo	Mail
Raccolta e trasporto rifiuti, Spazzamento, pulizia e lavaggio strade	0173 441155	Corso Nino Bixio 8, 12051 Alba (Cn)	info@egea.it
Raccolta e trasporto rifiuti, Spazzamento, pulizia e lavaggio strade	800.300.524	Via Aosta 42 12084 Mondovì (CN)	info@proteoscs.it
Tariffe e rapporti con gli utenti	0182- 6811207	Via Cavour, 94, 17051 Andora SV	ufficiotributi@comunedia ndora.it

### Modulo Online:

[Ufficio Tributi](#)

[Egea Ambiente S.r.l. - Contatti](#)

[Proteo Società Cooperativa Sociale - Contatti](#)

[Comunicazione cambio residenza per pagamento](#)

[Tari.pdf Modulo consegna Certificazione ISEE per](#)

[Tari.pdf TARI domestiche modello agevolazione](#)

[AIRE.pdf TARI domestiche modello agevolazione](#)

[invalidi.pdf TARI domestiche modello agevolazione](#)

[Ultra 65 ISEE.pdf TARI domestiche modello](#)

[Compostaggio.pdf TARI domestiche modello](#)

[iscrizione.pdf](#)

[TARI domestiche modello richiesta rateizzazione pagamento](#)

[Tari.pdf TARI Istanza per rimborso.pdf](#)

[TARI modello agevolazione pensionati agricoltura.pdf](#)

[TARI modello autocertificazione stato di famiglia non](#)

[residenti.pdf TARI modello cancellazione per](#)

[inutilizzabilità.pdf](#)

[TARI modello cancellazione.pdf](#)

[TARI modello](#)

[compensazione.pdf](#)

[TARI modello riduzione](#)

[agricoltori.pdf TARI modello](#)

[sgravio.pdf](#)

[TARI NON domestiche modello agevolazione antispreco](#)

[comune.pdf TARI NON domestiche modello agevolazione](#)

[rimozione slot machine.pdf TARI NON domestiche modello](#)

[agevolazione Umido.pdf](#)

[TARI NON domestiche modello agevolazione Vetro e lattine e](#)

[Umido.pdf TARI NON domestiche modello agevolazione Vetro e](#)

[lattine.pdf TARI NON domestiche modello agevolazioni](#)

[imprese.pdf](#)



### 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 Responsabile del Servizio Tributi valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

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

I modelli sono altresì disponibili nella home page del sito istituzionale [www.comune.andora.sv.it](http://www.comune.andora.sv.it)

#### **Modulistica reclami:**

[Egea Ambiente S.r.l. - Contatti](#)

[Proteo Società Cooperativa Sociale - Contatti](#)

[modulo RECLAMI.pdf](#)

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

### **1. Come ottenere il ristoro**

Il Comune riconosce, su richiesta dell'utente, un rimborso forfettario di importo pari a € 0,00 a fronte di documentate inadempienze degli impegni relativi ai seguenti standard specifici: tempo massimo di prima risposta alle richieste scritte / tempo massimo di attesa allo sportello. Le richieste di rimborso, corredate di tutte le informazioni e i documenti che possono servire al Comune per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere trasmesse entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito di cui si lamenta il mancato rispetto (fa fede la data del protocollo in arrivo) tramite i seguenti canali:

Per i possessori di caselle di posta elettronica certificata, via PEC all'indirizzo [protocollo@cert.comunediantora.it](mailto:protocollo@cert.comunediantora.it) (i messaggi provenienti da caselle mail ordinarie vengono scartati in quanto privi di valore legale);

Per posta indirizzandola a Via Cavour n. 94 - 17051 ANDORA (SV).

Riconosciuta la validità della richiesta, il Comune liquida l'importo al contribuente secondo le modalità dallo stesso indicate; in caso negativo, si darà un riscontro formale debitamente motivato entro il tempo massimo di 180 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.



## **V Le modalità di calcolo e di pagamento**

### **1. Come si riscuote la TARI**

L'importo della TARI viene quantificato dal 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. Quali sono le modalità di calcolo della TARI**

Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti. Ai fini dell'attività di accertamento, il 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. le scale all'interno dell'unità immobiliari da considerare solo per la proiezione orizzontale;
- e. i locali tecnici.

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

## **Commisurazione della tariffa TARI**

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

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

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

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

**Regole per il calcolo della tariffa:**

Uso	Tipo	Giorni	Mq	fissa	variabile	addizionale
Domestica	ABITAZION E CON 2 OCCUPANT I	365	100	€1,02166	€85,25064	5,00%
Domestica	ABITAZION E CON 5 OCCUPANT I	365	100	€1,33686	€176,59062	5,00%
Non domestica	BAR, CAFFE', PAS TICCERIA	365	100	€2,79299	€5,94875	5,00%
Non domestica	CARROZZE RIE, AUTO FICINE, ELE TTRAUTO	365	100	€0,76878	€1,64122	5,00%

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

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

**Scadenze per il pagamento:**

Unica	31/10/2020	100,00%
1° rata	31/10/2020	50,00%
2° rata	28/02/2021	50,00%

**Modalità di pagamento ammesse:**

Modello Semplificato F24

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

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

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

### Codici tributo TARI

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

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

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

o

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

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (avuto riguardo alla categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, al numero dei componenti il nucleo familiare, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di una istanza tramite la modulistica comunale pubblicata nell'apposita sezione del sito. Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame in autotutela, l'Ufficio TARI esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente. Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con conguaglio sull'annualità successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente. Secondo l'articolo 1, comma 4, del dl sulla finanza locale (16/2014), nel caso in cui il contribuente abbia effettuato un versamento a un Comune diverso da quello destinatario dell'imposta, il Comune che viene a conoscenza dell'errato versamento, anche a seguito di comunicazione del contribuente, deve attivare le procedure più idonee per il riversamento al Comune competente delle somme indebitamente percepite. Nella comunicazione il contribuente indica gli estremi del versamento, l'importo versato, i dati catastali dell'immobile a cui si riferisce il versamento, il Comune destinatario delle somme e quello che ha ricevuto erroneamente il versamento. Il contribuente non può in nessun caso essere sanzionato.

### **Segnalazioni errori importi:**

#### **Il CODICE COMUNE (Belfiore) del Comune di Andora è A278.**

Il versamento della TARI, effettuato tramite modello F24 allegato all'avviso, utilizza il seguente codice tributo:

**- 3944: Tari - tassa sui rifiuti;**

Per eventuali recuperi d'imposta, i codici tributo (F24) sono:

**- 3945: interessi su Tari - tassa sui rifiuti;**

**- 3946: sanzioni su Tari - tassa sui rifiuti.**

#### **Nel caso in cui ci si accorga di aver effettuato un versamento con un codice ente diverso da A278 (Andora):**

- se l'errore di digitazione è stato fatto da parte di un intermediario (banca, posta, ecc), bisogna verificare il versamento e nel caso lo stesso intermediario dovrà provvedere ad annullare la delega di pagamento emessa

e rimetterla con codice ente corretto. In questo modo il versamento viene automaticamente sottratto al comune sbagliato e riversato a noi.

- se l'errore di digitazione è stato causato dal contribuente, ad esempio tramite compilazione del modello F24 sulla propria Home Banking, il contribuente dovrà rivolgersi al comune per la verifica del pagamento, oppure verificare a quale ente sono stati accreditati i soldi, accedendo al proprio cassetto fiscale. A seguito di questa verifica, il contribuente invierà poi richiesta di riversamento all'ente errato, che dovrà procedere al riversamento **attraverso un "girofondi Bankitalia in contabilità speciale n. 182802" e non con bonifico. IBAN: IT 71 O 01000 03245 143300182802**

Stessa cosa farà il Comune di Andora se riceve un versamento indebito.

**Per eventuali comunicazioni in merito a variazioni di metratura, chiusura o variazioni di utenze, o più in generale variazioni nei dati relativi all'utente o all'utenza**, si può contattare l'Ufficio Tributi che seguirà il contribuente nella presentazione delle relative denunce e, se dovuto, ricalcherà l'importo dell'avviso uscito.

Può essere utile visitare la pagina relativa alla TARI sul sito del Comune di Andora (link riportato in basso).

#### **Documenti allegati.**

- ♦ [Comune di Andora - TARI](#)

## 6. Cosa succede in caso di morosità

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica, previo sollecito, di un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione del 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica. Il contribuente che è destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione, tramite l'apposito modulo di richiesta di riesame del provvedimento da trasmettere con le seguenti modalità:

Per posta indirizzandola a Via Cavour n. 94 - 17051 ANDORA (SV)

### Informazioni per omesso pagamento: °

#### Art. 36 – attività di controllo e accertamento

1. L'attività di controllo è effettuata secondo le modalità disciplinate nell'art. 1, commi da 692 a 702 della legge 27 dicembre 2013 n. 147 e nell'articolo 1, commi da 161 a 170, della legge 27 dicembre 2006, n. 296.

2. In caso di omesso o insufficiente versamento della TARI risultanti dalla dichiarazione, si applica l'articolo 13 del decreto legislativo 18 dicembre 1997, n. 471.

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

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

5. In caso di mancata, incompleta o infedele risposta al questionario di cui all'articolo 3, comma 2, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica dello stesso, si applica la sanzione da euro 100 a euro 500.

6. Le sanzioni di cui ai commi 2, 3 e 4 sono ridotte ad un terzo se, entro il termine per la proposizione del ricorso, interviene acquiescenza del contribuente, con pagamento del tributo, se dovuto, della sanzione e degli interessi.

7. Non si procede all'emissione dell'atto di accertamento qualora l'ammontare dovuto, comprensivo di imposta, sanzioni ed interessi, non sia superiore all'importo di euro 12,00.

8. Ai sensi dell'art. 1, comma 161, della Legge 27 dicembre 2006, n. 296, il termine per la notifica degli avvisi di accertamento in rettifica e d'ufficio è fissato al 31 dicembre del quinto anno successivo a quello cui la dichiarazione o il versamento sono stati e avrebbero dovuto essere effettuati. L'avviso di accertamento può essere notificato anche a mezzo posta mediante raccomandata con avviso di ricevimento. La notificazione a mezzo del servizio postale si considera fatta nella data della spedizione; i termini che hanno inizio dalla notificazione decorrono per il contribuente dalla data in cui l'atto è ricevuto.

9. Ai sensi dell'art. 9, del D.Lgs. 14 marzo 2011, n. 23 si applica, in quanto compatibile, l'istituto

dell'accertamento con adesione previsto dal D.Lgs. 218/1997. L'accertamento può essere quindi definito con adesione del contribuente sulla base dei criteri stabiliti dal Regolamento Generale delle Entrate del Comune.

**10.** Ai fini dell'esercizio dell'attività di accertamento il Comune può invitare i contribuenti, indicandone il motivo, a esibire o trasmettere atti e documenti; inviare ai contribuenti questionari relativi a dati e notizie di carattere specifico, con invito a restituirli compilati e firmati; richiedere dati, notizie ed elementi rilevanti nei confronti dei singoli contribuenti agli uffici pubblici competenti, con esenzione di spese e diritti.

**11.** In caso di mancata collaborazione del contribuente o altro impedimento alla diretta rilevazione, l'accertamento può essere effettuato in base a presunzioni semplici di cui all'art. 2729 c.c..

**12.** Si applica l'istituto dell'accertamento con adesione del contribuente, sulla base della disciplina del Regolamento Generale delle Entrate.

**13.** Le somme liquidate o accertate dal Comune, se non versate entro i termini prescritti, salvo che sia emesso provvedimento di sospensione, sono rimosse coattivamente secondo le disposizioni normative vigenti.

### **Art. 39 – ravvedimento operoso**

**1.** Il contribuente può applicare anche alla TARI l'istituto del ravvedimento operoso come previsto dal D.L. 124/2019, convertito con Legge 157/2019.

**2.** Il contribuente che desidera ravvedersi è tenuto prioritariamente a presentare la propria denuncia all'Ufficio tributi indicando la volontà di ravvedersi per il periodo indicato nella denuncia stessa, unitamente al pagamento del dovuto.

**3.** Per sanare la propria posizione tributaria (rimediando ad un errore, ad una omissione o ad un ritardo), il contribuente deve corrispondere:

- ♦ il tributo non versato (o non interamente
- ♦ versato); la sanzione;
- ♦ gli interessi legali.

**4.** Qualora il contribuente non fosse in grado da solo di determinare correttamente il dovuto, l'ufficio predispone i conteggi e prepara gli F24. In questo caso il contribuente deve provvedere al pagamento entro 5 giorni dalla comunicazione degli importi da parte dell'Ufficio.

**5.** L'istituto è applicabile a condizione che:

- ♦ la violazione non sia già stata constatata dall'ufficio;
- ♦ non siano iniziati accessi, ispezioni e verifiche relativi al tributo oggetto di regolarizzazione;
- ♦ non siano iniziate altre attività amministrative d'accertamento di cui l'interessato sia a conoscenza.



6. le tipologie di ravvedimento previste dalla vigente normativa sono:

- ♦ **ravvedimento sprint:** la sanzione è ridotta a 1/15 di quella ordinaria (pari allo 0,1%) per ogni giorno di ritardo se il contribuente paga quanto dovuto entro 14 giorni dalla scadenza;
- ♦ **ravvedimento breve:** la sanzione fissa ammonta a 1/10 del minimo (pari all'1,5%) se il contribuente paga quanto dovuto dal 15° al 30° giorno di ritardo dalla scadenza;
- ♦ **ravvedimento medio o trimestrale:** la sanzione fissa è ridotta a 1/9 del minimo (pari all'1,67%) se il contribuente paga dopo il 30° giorno ed entro il 90° giorno dalla scadenza;
- ♦ **ravvedimento lungo o annuale:** la sanzione fissa ammonta a 1/8 del minimo (pari al 3,75%) se il contribuente paga quanto dovuto dopo il 90° giorno di ritardo ed entro 1 anno;
- ♦ **ravvedimento lunghissimo o biennale:** la sanzione fissa è ridotta a 1/7 del minimo (pari a 4,29%) se il contribuente paga quanto dovuto con un ritardo superiore ad 1 anno ma entro 2 anni dalla scadenza;
- ♦ **ravvedimento ultra-biennale:** la sanzione fissa ammonta a 1/6 del minimo (pari al 5%) se invece il contribuente regolarizza la propria posizione con un ritardo superiore a 2 anni.