

Carta della Qualità del Servizio

Gestione TARI

Comune di ARENA PO

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
10. Punti di contatto con gli utenti

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. Quando e come si presenta la dichiarazione 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

I Informazioni Generali

1. Cos'è e che finalità ha la Carta

La presente Carta dei Servizi è predisposta dal Comune di Arena Po 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 forfetario 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";
- alla Delibera A.R.E.R.A. N. 15/Rif/R del 18/01/2022 relativa alla qualità del servizio rifiuti (TQRIF)

ai vigenti:

1. **ATTI DI APPROVAZIONE tariffa:** gli atti di approvazione delle tariffe TARI sono reperibili al sito Dipartimento Finanze - TARI - Ricerca indicando nel banner di ricerca "Arena Po"
2. **REGOLAMENTO TARI:** il regolamento TARI è reperibile al sito Dipartimento Finanze - TARI - Ricerca indicando nel banner di ricerca "Arena Po", oppure sul sito istituzionale del Comune nella sezione "Regolamenti" nella home page del sito (percorso "Amministrazione" – "Atti e pubblicazioni") o nella sezione "Trasparenza gestione rifiuti".

3. Cos'è la TARI

TARI è l'acronimo di Tassa Rifiuti, la nuova imposta comunale istituita con la legge di stabilità 2014. 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 occupanti, 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 dal proprietario 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 Comune con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo 15 dicembre 1997, n.446, può prevedere riduzioni tariffarie ed esenzioni.

I Comuni possono concedere riduzioni ed esenzioni anche diverse da quelle previste dalla legge. Il Comune di Arena Po stabilisce esenzioni, riduzioni, agevolazioni nel Regolamento Comunale vigente e con la delibera annuale di approvazione delle tariffe. I moduli per usufruire delle agevolazioni vengono messi a disposizione dall'ufficio tributi.

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 dell'eventuale personale assegnato all'Ente Ufficio tributi per lo svolgimento delle attività di gestione e riscossione e che può avvalersi, considerata la attuale esigua dotazione organica disponibile dell'Ente, di supporto esterno per l'attività ordinaria di gestione, per l'attività accertativa e di riscossione sia spontanea sia coattiva. 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 eguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, etnia o religione, garantendo eguaglianza 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.

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

Imparzialità

Il Comune di Arena Po 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, (a mero titolo esemplificativo: assenza per malattia o ferie del personale incaricato), 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, attraverso

l'avviso sul sito internet e/o mediante avviso affisso presso la sede municipale e/o mediante risponditore automatico alla casella di posta elettronica dedicata in caso di assenza prolungata e/o mediante comunicazione telefonica, se riferita a singoli utenti e per interruzioni programmate.

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 la identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti. Il Comune potrà promuovere 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, privilegiando l'utilizzo della posta elettronica e della posta elettronica certificata o della sezione "contatti" del sito istituzionale dell'Ente.

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, nel rispetto dei giorni e degli orari di apertura dell'Ufficio tributi - previo appuntamento, al fine di ridurre e ottimizzare i tempi di attesa dei cittadini e ridurre i tempi di risposta - consentendo al personale un'adeguata e pronta istruttoria e preparazione degli atti necessari a soddisfare le richieste dell'utenza.

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. Sono fatte salve le indicazioni di cui ai punti precedenti.

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.

SERVIZIO PER RICORSO/MEDIAZIONE

	IL FUNZIONARIO TARI è la Rag. Silvia EMANUELLI Disponibile, solo previo appuntamento, il martedì e il venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 Tel: 800959205 oppure 0385/270005 int. 5 e. mail: tributi@comunearenapo.it pec: arenapo@postemailcertificata.it IL RESPONSABILE DEL RECLAMO E MEDIAZIONE è attualmente Dott. GIAN LUCA MUTTARINI Segretario Comunale e.mail segreteria@comunearenapo.it
--	---

9. Che validità ha la Carta

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione e 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.

10. Punti di contatto con l'utente

Il Comune mette a disposizione uno sportello fisico ed uno sportello *on line*, accessibile dalla *home page* del sito istituzionale o raggiungibile tramite applicazioni dedicate attraverso cui l'utente può richiedere assistenza.

Il Comune si è dotato di un numero verde dedicato, totalmente gratuito per l'utenza a cui ci si può rivolgere, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, attivo negli orari d'ufficio.

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:

1. standard generali del servizio, caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
2. 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.

Il Comune di Arena Po si posiziona nel quadrante 1 (Livello di qualità minimo) previsto dall'art. 3 del Testo Unico della Qualità sui Rifiuti (TQRIF) di cui alla delibera ARERA n. 15/2022/R/Rif del 18/01/2022.

Di seguito si indicano gli indicatori di qualità contrattuale e tecnica del servizio:

CASISTICA		TEMPISTICA
RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO (ISCRIZIONE ALLA TASSA RIFIUTI)		30 GIORNI LAVORATIVI
CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA		5 GIORNI LAVORATIVI
VARIAZIONE O CESSAZIONE DAL SERVIZIO		30 GIORNI LAVORATIVI
RICHIESTA DI USCITA DAL SERVIZIO EX ART. 238 C. 10 DLGS 152/06		ENTRO IL 30 GIUGNO DI CIASCUN ANNO
RECLAMI SCRITTI		90 GIORNI LAVORATIVI
RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI		90 GIORNI LAVORATIVI

RICHIESTE DI RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI		90 GIORNI LAVORATIVI
--	--	----------------------

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 principalmente tramite il sito internet del Comune con apposite applicazioni (faccine colorate ecc).

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 funzionario responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematicità 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 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 alla Corte di Giustizia Tributaria;
- ✓ 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 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 ALLA CORTE DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA

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 Corte di Giustizia Tributaria

2° grado Corte di Giustizia Tributaria d'Appello

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 Corti di Giustizia Tributaria

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 Corte di Giustizia Tributaria competente e delle relative forme da osservare. Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni. 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 Corte di Giustizia Tributaria di 1^a grado di Pavia 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 raccomandata con avviso di ricevimento (piegare il ricorso e spilarlo e sulla facciata esterna scrivere l'indirizzo del Comune PIAZZA VITTORIO EMANUELE n.14 – 27040 ARENA PO PV);
- mediante invio telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ente arenapo@postemailcertificata.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).

Decorso 90 giorni se il reclamo non si è concluso positivamente, a pena di inammissibilità, entro i successivi 30 giorni, il ricorso/reclamo deve essere depositato presso la segreteria della Corte di Giustizia Tributaria di 1^a grado di Pavia, previo pagamento del Contributo Unificato.

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. 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, Lavaggio strade	800550335	Via Nazionale, 53	bronistradellapubblicasrl@legalmail.it
Tariffe e rapporti con gli utenti	800959205	Piazza Vittorio Emanuele n. 14	tributi@comunearenapo.it

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 dirigente responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 90 giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato il funzionario 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 nel sito istituzionale dell'Ente nella sezione "Trasparenza gestione rifiuti" e nella sezione "Servizi" – "Pagare le tasse" – "Tassa Rifiuti".

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 forfetario di importo pari a € 50,00 a fronte di documentate inadempienze degli impegni relativi ai seguenti standard specifici: tempo massimo di prima risposta alle richieste scritte. 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 arenapo@postemailcertificata.it (i messaggi provenienti da caselle mail ordinarie vengono scartati in quanto privi di valore legale);
- Per posta indirizzandola a PIAZZA VITTORIO EMANUELE n. 14 – 27040 ARENA PO (PV)

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 90 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 precompilato recapitato a domicilio unitamente all'avviso di pagamento), tramite il portale PagoPa raggiungibile dall'home page del sito istituzionale del Comune comunque garantendo almeno una modalità gratuita per il pagamento.

2. Quando e come si presenta la dichiarazione 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 e alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti.

Commisurazione della tariffa TARI

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

I Comuni possono 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 si compone di una parte fissa ed una variabile, oltre il tributo provinciale da dover conteggiare nella misura del 5%. La parte fissa è determinata considerando le componenti del costo del servizio di igiene urbana (investimenti e relativi ammortamenti, ecc.). La parte variabile copre i costi del servizio rifiuti integrato (raccolta, trasporto, trattamento, riciclo, smaltimento ecc) ed è rapportata alla quantità di rifiuti presumibilmente prodotti dal componente o dai componenti del nucleo familiare.

REGOLE PER IL CALCOLO DELLA TARIFFA (esempio):

Uso	Tipo	Giorni	Mq	fissa	variabile	addizionale
Domestica	UTENZA DOMESTIC A 3 OCCUPANT I	365	100	€0,62000	€140,25000	5,00%
Non domestica	UTENZA NON DOMESTIC A - UFFICIO	365	100	€1,62000	€3,17000	5,00%

Domestica: (parte fissa x mq + parte variabile) + 5%

Non domestica: (parte fissa + parte variabile) x mq + 5%

Il tutto commisurato al periodo di occupazione espresso in mesi.

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

Il Comune stabilisce le scadenze di pagamento della TARI prevedendo almeno due rate. È consentito il pagamento in un'unica soluzione. 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: Sono fissate annualmente dalla delibera di Consiglio Comunale che approva le tariffe.

MODALITÀ DI PAGAMENTO AMMESSE:

Modello Semplificato F24, PagoPA, bonifici su c/c del Comune solo in caso di rateazioni concordate con l'ufficio.

4. Quando e come si presenta la dichiarazione TARI

La dichiarazione di iscrizione TARI deve essere presentata dal contribuente entro il termine di 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via mail o pec, sportello fisico o telematico compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente nella sezione "Trasparenza gestione rifiuti" e nella sezione "Servizi" – "Pagare le tasse" – "Tassa Rifiuti".

La dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi finché non si verifichi una modifica dei dati dichiarati cui consegua un diverso ammontare della tassa o a seguito di accertamento da parte dell'Ente. 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.

La dichiarazione di variazione o cessazione del servizio TARI deve essere presentata dal contribuente entro il termine di 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o la cessazione del possesso o detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via mail o pec, sportello fisico o telematico compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente nella sezione "Trasparenza gestione rifiuti" e nella sezione "Servizi" – "Pagare le tasse" – "Tassa Rifiuti".

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 90 giorni lavorativi 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.

Se l'errore di digitalizzazione/compilazione è stato commesso dall'operatore bancario o postale, ovvero l'intermediario ha inserito nel terminale il codice ente/comune di un altro comune (cosa che si evince dalla diversità tra il codice ente/comune corretto presente sul modello F24 presentato all'intermediario e quello risultante dalla quietanza di versamento) la banca, l'ufficio postale o altro intermediario - su richiesta dell'interessato - deve procedere all'annullamento del modello F24 e rinviarlo con i dati corretti (punto 5 della Risoluzione n. 2/F del 13.12.2012 del Ministero dell'Economia e delle Finanze). In tal modo il versamento verrà rettificato e riversato correttamente al Comune di pertinenza. La correzione deve essere richiesta direttamente dal contribuente, trattandosi di un rapporto privatistico.

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.

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 di un primo sollecito di pagamento, cui saranno applicate le spese di notifica; in caso di reiterato/ulteriore mancato pagamento, l'Ufficio Tributi procederà alle azioni necessarie per il recupero, anche coattivo, della tassa. L'Ufficio Tributi procede all'emissione e alla notifica di avvisi di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di sanzioni, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica, in caso di omessa e/o parziale e/o errata denuncia da parte del contribuente.