



# **COMUNE DI MORICONE**

*Città Metropolitana di Roma Capitale*

## **CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI nell'ambito del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani**

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 29 del 25 maggio 2021

<b>INTRODUZIONE</b>	<b>pag. 3</b>
<b>DEFINIZIONI</b>	<b>pag. 4</b>
<b>1. IL COMUNE</b>	<b>pag. 5</b>
<b>2. PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>pag. 5</b>
<b>3. INDICAZIONI GENERALI SUL TRIBUTO</b>	<b>pag. 7</b>
<b>4. TRASPARENZA</b>	<b>pag. 10</b>
<b>5. ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE</b>	<b>pag. 11</b>
<b>6. STANDARD DI QUALITA'</b>	<b>pag. 15</b>
<b>7. RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO</b>	<b>pag. 20</b>
<b>8. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>pag. 21</b>

## INTRODUZIONE

La "CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI" - (di seguito "Carta dei Servizi"), è uno strumento operativo nato con l'obiettivo di definire i principi ai quali il Comune deve uniformarsi a seguito dell'erogazione diretta del servizio di gestione tariffaria, riscossione e rapporto con l'utenza TARI nell'ambito del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani.

Lo scopo di questo documento è contribuire nel garantire agli utenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente, nel rispetto delle disposizioni di cui alla delibera ARERA n. 443/2019.

È destinata a tutti i contribuenti TARI che usufruiscono del servizio di igiene urbana nel territorio comunale, più precisamente della raccolta e trasporto dei rifiuti, dello spazzamento e del lavaggio delle strade, suddivisi in utenze domestiche e non domestiche.

Con questo documento il Comune fissa i criteri di prestazione del servizio e gli standard di qualità, nonché individua gli strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli utenti.

Il Comune, attraverso la Carta dei Servizi, riconosce a tutti gli utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sul proprio operato, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli utenti e le relative risposte del Comune.

Gli standard di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva del servizio offerto, e quelli specifici, riferiti ai procedimenti direttamente controllabili dal cittadino.

In aggiunta ai suddetti principi, il Comune di Moricone assicura che la gestione delle attività e dei processi in atto presso l'Ufficio Tributi venga svolta nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori; inoltre si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo.

Per quanto concerne, invece, il mero servizio di raccolta e trasporto rifiuti urbani e assimilati, nonché la gestione del centro di raccolta, il soggetto di riferimento è la società AVR S.p.A., mentre per lo spazzamento meccanizzato e manuale delle strade, il soggetto di riferimento è la Cooperativa Sociale "Il Risveglio".

## DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta dei Servizi si applicano le seguenti definizioni.

- Servizio gestione tariffe e rapporti con gli utenti è l'insieme delle attività:
  - di censimento e classificazione delle utenze domestiche e non domestiche, su denuncia del contribuente o a seguito di accertamento d'ufficio;
  - di bollettazione dei tributi da riscuotere annualmente;
  - di contatti con l'utenza relativamente alla riscossione della TARI, per la determinazione degli importi dovuti;
- TARI: è il tributo richiesto all'utenza destinato alla copertura integrale delle spese sostenute dal Comune per la copertura del servizio sui rifiuti;
- Servizio rifiuti: è l'attività di raccolta e trasporto rifiuti, lo spazzamento e il lavaggio delle strade, nonché l'insieme delle attività amministrative per la gestione del tributo;
- Comune: ai fini TARI è rappresentato dall'Ufficio Tributi, al quale è affidata la gestione del tributo;
- Utente: è il contribuente che occupa/detiene a qualsiasi titolo un immobile nel territorio comunale a qualunque uso adibito e che beneficia del servizio rifiuti;
- Indicatori di qualità: sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente i livelli di prestazione del servizio erogato in termini di percezione del servizio da parte dell'utenza. Vogliono rappresentare il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell'utenza nel tempo;
- Standard di qualità: livello del servizio prefissato per ciascun indicatore di qualità;
- Standard specifico di qualità: livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente;
- Standard generale di qualità: livello di qualità riferito alle prestazioni rese all'utenza nel suo complesso.

## **1. IL COMUNE**

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa Rifiuti. Unitamente all'importo richiesto in qualità di soggetto attivo del tributo, richiede altresì il TEFA – Tributo provinciale per l'Esercizio delle Funzioni di tutela, protezione e igiene dell'Ambiente, per conto della Città Metropolitana di Roma Capitale alla quale, dal 1° giugno 2020, vengono direttamente riversate le riscossioni effettuate con modello di versamento F24 da parte dell'Agenzia delle Entrate, attraverso l'apposita struttura di gestione.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI (di cui all'art. 1 commi 641 e seguenti della legge 27 dicembre 2013, n. 147 così come confermato dall'art. 1, commi 738 e 780 della legge 27 dicembre 2019, n. 160 e successive modificazioni ed integrazioni) e dal Regolamento Comunale per la disciplina della Tassa Rifiuti – TARI (approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 25 del 28/08/2014) nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività svolte nonché la loro efficacia ed efficienza. La gestione operativa del tributo comunale è demandata al Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio Tributi.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il Comune nell'erogazione del servizio di gestione tariffaria, riscossione e rapporto con l'utenza, si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio comunale, con specifica attenzione a coloro che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

### **2.1 Continuità**

L'erogazione del servizio è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione temporanea per impedimento oggettivo preventivato, il Comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile, impegnandosi ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo 5 giorni lavorativi) attraverso appositi avvisi pubblicati sia sul sito internet istituzionale che affissi presso la sede comunale.

## **2.2 Partecipazione**

L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Comune tutte le informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della Legge 7 agosto 1990, n. 241, a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. L'utente, in proprio o attraverso le forme associative riconosciute, 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 il Responsabile dell'Ufficio Tributi con apposito atto di Giunta Comunale.

## **2.3 Cortesia**

Il personale in servizio presso l'Ufficio Tributi agisce con rispetto e cortesia nei confronti dell'utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria.

## **2.4 Efficacia ed efficienza**

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

## **2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Comune pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con l'utente, utilizzando una terminologia chiara, comprensibile ed efficace.

## **2.6 Riservatezza**

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali acquisiti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679 e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196. Le informazioni acquisite non saranno comunicate o diffuse se non nei casi previsti dalla legge o per perseguire le finalità richieste dall'utente.

L'interessato ha diritto di chiedere l'accesso ai dati personali che lo riguardano, la rettifica e l'aggiornamento degli stessi, se incompleti o erronei, e la cancellazione se trattati in violazione di legge. Ha inoltre il diritto di proporre un reclamo all'autorità di controllo, rivolgendosi al Garante con le modalità previste dall'art. 142 del d.lgs.196/2003.

Il Responsabile della protezione dei dati personali (RPD-DPO) del Comune di Moricone è il Dott. Marco Dell'Orso; il titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Moricone.

### **3. INDICAZIONI GENERALI SUL TRIBUTO**

#### **3.1 Riscossione della TARI**

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato una volta l'anno dall'Ufficio Tributi sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente; viene comunicato con apposito avviso di pagamento bonario recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica ovvero sede legale, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure a seguito di accertamento d'ufficio.

L'avviso bonario di pagamento indica l'importo dovuto per la componente rifiuti ed il tributo provinciale e contiene l'ubicazione, la superficie assoggettata a tassazione distinta per categoria tariffaria, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata e le scadenze nel rispetto delle disposizioni di cui alla delibera ARERA n. 444/2019.

Il Comune, con apposita deliberazione, stabilisce le scadenze di pagamento prevedendo, di norma e anche in modo differenziato, tre rate bimestrali.

Sulla base dell'art. 15 bis del D.L. 34/2019 (Decreto Crescita) le rate di pagamento con scadenza antecedente al 1° dicembre di ciascun anno sono calcolate sulla base delle tariffe dell'anno precedente, mentre solo per quelle scadenti dopo il 1° dicembre si applicano le tariffe deliberate per l'anno di competenza e si può procedere ad eventuali conguagli, a condizione che i relativi atti deliberativi siano regolarmente pubblicati.

L'importo dovuto può essere versato presso qualunque ufficio postale o sportello bancario, con le deleghe modello F24 semplificato precompilate allegate all'avviso di pagamento, ovvero tramite le altre modalità offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali.

### **3.2 Rettifica avviso di pagamento TARI annuale**

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 apposita istanza, ovvero di richiesta verbale direttamente presso l'Ufficio Tributi per le controversie di più semplice definizione.

Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame in autotutela, l'Ufficio Tributi esamina le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 30 gg. dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente.

L'Ufficio Tributi provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con conguaglio sull'annualità successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente.

### **3.3 Morosità**

In caso di omesso, insufficiente o tardivo versamento della TARI alle prescritte scadenze, viene irrogata la sanzione prevista dall'art. 13 del Decreto Legislativo 18/12/1997, n. 471 e successive modificazioni ed integrazioni, pari al 30% del tributo non versato. Per la predetta sanzione non è ammessa la definizione agevolata ai sensi dell'art. 17, comma 3, del Decreto Legislativo 472/97.

Al contribuente che non versi alle scadenze riportate sull'avviso bonario di pagamento le somme indicate, è notificato entro il 31 dicembre del quinto anno successivo all'anno per il quale il tributo è dovuto, apposito sollecito di versamento con l'indicazione delle somme da versare entro sessanta giorni dalla sua notifica e maggiorato di eventuali spese, ovvero avviso di accertamento di cui al successivo comma 8.

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

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

In caso di mancata, incompleta o infedele risposta al questionario di cui all'art. 11, comma 2, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica dello stesso, si applica la sanzione di 100 euro.

Le sanzioni di cui sopra 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.

L'omessa o l'infedele presentazione della dichiarazione è accertata notificando al soggetto passivo avviso di accertamento d'ufficio o in rettifica, anche a mezzo raccomandata A.R. ovvero tramite PEC inviata direttamente dal Comune, a pena di decadenza entro il 31 dicembre del quinto anno successivo a quello in cui la dichiarazione è stata o avrebbe dovuto essere presentata.

L'avviso di accertamento notificato specifica le ragioni dell'atto e indica distintamente le somme dovute per componente rifiuti, tributo provinciale, sanzioni ed interessi previsti per legge, nonché eventuali spese di notifica e, ai sensi dell'art. 1, comma 792, della legge n. 160/2019, costituisce intimazione ad adempiere all'obbligo di pagamento dell'importo indicato entro e non oltre il termine di presentazione del ricorso.

Decorso infruttuosamente il termine di 60 giorni, l'atto diventa titolo esecutivo idoneo ad attivare le procedure esecutive e cautelari, senza la preventiva notifica della cartella di pagamento o ingiunzione fiscale.

In caso di versamento oltre il sessantesimo giorno, l'importo dovuto è maggiorato degli oneri di riscossione stabiliti per legge e degli interessi di mora al tasso legale calcolati a decorrere dal trentunesimo giorno dall'esecutività dell'atto.

Gli accertamenti divenuti definitivi valgono come dichiarazione per le annualità successive.

Sulle somme dovute e non versate alle prescritte scadenze, si applicano gli interessi calcolati al tasso legale con maturazione giornaliera e con decorrenza dal giorno in cui sono divenuti esigibili.

Per tutto quanto nel regime sanzionatorio non previsto nei precedenti commi, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 1, commi da 161 a 170, della Legge 27 dicembre 2006, n. 296.

### **3.4 Rateizzazioni**

Per quanto concerne il presente punto si riportano, per completezza d'informazione, i commi relativi all'art. 43 del vigente Regolamento comunale delle entrate comunali:

**ART. 43 - DILAZIONE DEI DEBITI NON ASSOLTI 1.** *Ai debitori di somme certe, liquide ed esigibili, di natura tributaria, richieste con avviso di accertamento esecutivo emesso ai sensi del comma 792 dell'art. 1 della Legge 160/2019, il funzionario responsabile del tributo o del soggetto affidatario in caso di riscossione affidata a soggetti abilitati indicati al medesimo comma 792, su specifica domanda dell'interessato, può concedere, per ragioni di stato temporaneo di difficoltà, la dilazione di pagamento nel rispetto delle seguenti regole, tenuto conto della disciplina contenuta nei commi da 796 a 801 dell'art. 1 della Legge 160/2019: a) si definisce stato temporaneo di difficoltà la situazione del debitore che impedisce il versamento dell'intero importo dovuto, ma è in grado di sopportare l'onere finanziario derivante dalla ripartizione del debito in un numero di rate congruo rispetto alla sua condizione patrimoniale. A tal fine si rinvia ai criteri definiti dall'Agente nazionale della riscossione; b) l'importo minimo al di sotto del quale non si procede a dilazione è pari euro 100,00 per persona fisica ed euro 500,00 per attività economiche, enti e associazioni in genere. c) regole generali per l'articolazione delle rate fino ad un massimo di rate 36: - da euro 100,01 a euro 3.000,00: fino a*

*diciotto rate mensili; - da euro 3.000,01 a euro 6.000,00: fino a ventiquattro rate mensili; - oltre euro 6.000,00: da venticinque a trentasei rate mensili; d) in ragione della natura dell'attività o della condizione lavorativa, il pagamento delle rate può essere allocato in determinati mesi dell'anno. e) per importi rilevanti, almeno pari a euro 20.000,00 oppure quando lo ritenga opportuno, il funzionario può richiedere presentazione di apposita garanzia bancaria o assicurativa sulla base dell'importo dilazionato e della situazione patrimoniale del debitore. In caso di mancata presentazione di idonea garanzia, l'istanza non può essere accolta; f) ogni valutazione in merito al numero di rate concedibili va effettuata sulla base della situazione patrimoniale e debitoria complessiva del richiedente. g) in presenza di debitori che presentano una situazione economica patrimoniale e/o personale particolarmente disagiata, comprovata da idonea documentazione, sono ammesse deroghe al piano rate previsto dalla lettera b) del presente comma (anche aumento del numero delle rate). h) è ammessa la sospensione della dilazione in presenza di eventi temporanei che impediscano il ricorso alla liquidità (es. blocco conto corrente per successione). 2. Il funzionario responsabile stabilisce il numero di rate in cui suddividere il debito in ragione dell'entità dello stesso, e delle possibilità di pagamento del debitore. Su richiesta del debitore, il funzionario responsabile, ferma restando la durata massima della dilazione stabilita ai sensi del comma 1, può disporre rateazioni bimestrali trimestrali. 3. Sull'importo dilazionato maturano gli interessi nella misura pari al saggio legale di cui all'art. 1284 del codice civile, a decorrere dall'ultima scadenza ordinaria utile. 4. Il debitore deve consegnare all'Ufficio Tributi le quietanze di pagamento di ciascuna rata. Il mancato pagamento di due rate, anche non consecutive, nell'arco di sei mesi nel corso del periodo di rateazione, comporta la decadenza dal beneficio di dilazione e l'obbligo di pagamento entro 15 giorni in unica soluzione del debito residuo. 5. In caso di comprovato peggioramento della situazione del debitore, la dilazione concessa può essere prorogata per una sola volta, per un ulteriore periodo fino ad un massimo di trentasei rate mensili ulteriori rispetto al piano originario. 6. In caso di impossibilità debitamente documentata per il debitore di eseguire il pagamento secondo lo schema previsto dal comma 1, il funzionario responsabile può derogare all'importo minimo della rata ed alla durata massima della rateazione, che comunque non potrà eccedere le trentasei rate mensili.*

#### **4. TRASPARENZA**

Il Comune garantisce al contribuente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarlo e sulle modalità di gestione della tariffazione attraverso:

- l'Ufficio Tributi;
- il documento di riscossione annuale;
- la Carta dei Servizi;
- la sezione TARI presente sul sito internet istituzionale.

Attraverso i canali sopra indicati il Comune divulga informazioni:

- sulle procedure di pagamento della TARI annuale nonché sulle agevolazioni esistenti, sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche;
- sulle tariffe TARI annuali e sul Regolamento vigente;

- sulle conseguenze del ritardato/mancato pagamento e, ove disponibili, sull'eventuale situazione debitoria pregressa con indicazione delle modalità di regolarizzazione;
- sulle procedure da seguire per la presentazione di eventuali reclami/ricieste di riesame/rimborsi.

Si impegna inoltre:

- ad assicurare chiarezza e comprensibilità delle informazioni indirizzate al contribuente, adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- a predisporre servizi telefonici e di posta elettronica atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto di riscossione tributaria (dichiarazioni, variazioni, elementi di conteggio della tariffa, ecc.);
- ad effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

## **5. 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:

- l'Autotutela;
- l'Interpello;
- il Ricorso alle Commissioni Tributarie;
- il Ricorso al Garante del Contribuente.

### **5.1 Autotutela**

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

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

- errore di persona o di soggetto passivo;
- evidente errore di calcolo;
- errore sul presupposto del tributo;
- doppia imposizione;
- mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;

- mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Responsabile dell'Ufficio Tributi 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.

## **5.2 Interpello**

Ciascun contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di una disposizione normativa riguardante tributi comunali, o sulla corretta qualificazione di una fattispecie impositiva alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alle medesime, può inoltrare all'Ufficio Tributi del Comune istanza di interpello.

L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e personali. L'istanza di interpello può essere presentata anche dai soggetti che in base a specifiche disposizioni di legge sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto del contribuente.

Il contribuente dovrà presentare l'istanza di interpello prima di porre in essere il comportamento o di dare attuazione alla norma oggetto di interpello.

L'istanza di interpello, redatta in carta libera ed esente da bollo, è presentata all'Ufficio Tributi del Comune mediante consegna a mano o spedizione a mezzo di plico raccomandato con avviso di ricevimento o per via telematica attraverso PEC.

La presentazione dell'istanza di interpello non ha effetto sulle scadenze previste dalle norme tributarie, né sulla decorrenza dei termini di decadenza e non comporta interruzione o sospensione dei termini di prescrizione.

L'istanza di interpello deve contenere, a pena di inammissibilità, i dati identificativi del contribuente e la circostanziata e specifica descrizione del caso concreto e personale sul quale sussistono obiettive condizioni di incertezza della norma o della corretta qualificazione di una fattispecie impositiva. L'istanza deve, inoltre, contenere: l'indicazione del domicilio e dei recapiti anche telematici dell'istante o dell'eventuale domiciliatario presso il quale devono essere effettuate le comunicazioni del Comune e deve essere comunicata la risposta; le specifiche disposizioni di cui si richiede l'interpretazione; l'esposizione, in modo chiaro ed univoco, della soluzione proposta; la sottoscrizione dell'istante o del suo legale rappresentante. All'istanza di interpello deve essere, inoltre, allegata copia della

documentazione non già in possesso del Comune ed utile ai fini della soluzione del caso prospettato. Nei casi in cui le istanze siano carenti di quest'ultimi requisiti, il Comune invita il contribuente alla loro regolarizzazione entro il termine di 30 giorni. I termini della risposta iniziano a decorrere dal giorno in cui la regolarizzazione è stata effettuata.

La risposta, scritta e motivata, fornita dal Comune è comunicata al contribuente mediante servizio postale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, oppure tramite notifica con Messo Comunale o via PEC, entro 90 giorni decorrenti dalla data di ricevimento dell'istanza di interpello. Quando non sia possibile fornire una risposta sulla base del contenuto dell'istanza e dei documenti allegati, il Comune può richiedere, una sola volta, al contribuente di integrare l'istanza di interpello o la documentazione allegata. In tal caso il parere è reso entro 60 giorni dalla ricezione della documentazione integrativa. La mancata presentazione della documentazione richiesta entro il termine di un anno comporta rinuncia all'istanza di interpello, ferma restando la facoltà di presentazione di una nuova istanza, ove ricorrano i presupposti previsti dalla legge.

La risposta ha efficacia esclusivamente nei confronti del contribuente istante, limitatamente al caso concreto e personale prospettato nell'istanza di interpello. Tale efficacia si estende anche ai comportamenti successivi del contribuente riconducibili alla medesima fattispecie oggetto dell'istanza di interpello, salvo modifiche normative.

Qualora la risposta su istanze ammissibili e recanti l'indicazione della soluzione non pervenga entro il termine previsto, si intende che il Comune concordi con l'interpretazione o il comportamento prospettato dal contribuente.

Sono nulli gli atti amministrativi emanati in difformità della risposta fornita dal Comune, ovvero della interpretazione sulla quale si è formato il silenzio assenso.

Il Comune può successivamente rettificare la propria risposta, con atto da comunicare mediante servizio postale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, oppure tramite notifica con Messo Comunale o Pec, con valenza esclusivamente per gli eventuali comportamenti futuri dell'istante.

Le risposte alle istanze di interpello non sono impugnabili.

### **5.3 Ricorso alle Commissioni Tributarie**

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio 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 presso la Commissione Tributaria Provinciale;
- 2° grado presso la Commissione Tributaria Regionale;
- 3° grado presso la Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- avvisi di accertamento e liquidazione;
- ruolo e cartelle di pagamento;
- ingiunzioni fiscali;
- provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni Tributarie.

Il ricorso nel primo grado di giudizio, ai sensi degli artt. 18 e 21 del D. Lgs. 546/1992 e s.m.i., può essere proposto dinnanzi alla Commissione Tributaria Provinciale di Roma entro 60 giorni dalla data di notifica dell'atto di accertamento/liquidazione, tenuto conto dei termini di sospensione previsti dalla normativa vigente. La notifica dell'originale del ricorso deve essere effettuata al Comune di Moricone a mezzo PEC all'indirizzo [protocollomoricone@pec.it](mailto:protocollomoricone@pec.it), con le modalità previste dalle disposizioni contenute nel Decreto del MEF n. 163 del 23/12/2013 ed in materia di Processo Tributario Telematico (PTT) e dai successivi decreti attuativi.

L'indicazione da parte del ricorrente dell'indirizzo PEC ha valore di elezione di domicilio a tutti gli effetti (art. 16 bis, comma 4, D. Lgs. 546/1992).

Il ricorrente, entro 30 giorni dalla proposizione del ricorso, a pena di inammissibilità, deve costituirsi in giudizio mediante deposito dell'originale del ricorso alla competente Commissione Tributaria, esclusivamente in modalità telematica sulla base dell'articolo 16-bis del D. Lgs. 546/1992 attraverso il Sistema informativo della Giustizia Tributaria – SIGIT.

Il contribuente può stare in giudizio senza assistenza tecnica qualora il valore dell'atto, determinato con riferimento all'importo del tributo al netto di sanzioni ed interessi, sia inferiore a € 3.000,00 (articolo 16-bis, comma 3-bis, del D. Lgs. 546/1992). In tal caso non sussiste l'obbligo di procedere con modalità telematiche ed è, quindi, possibile notificare l'originale del ricorso al Comune di Moricone (Piazza Sante Aureli n. 1 – 00010 Moricone -RM-) e depositare lo stesso alla Commissione Tributaria tramite consegna diretta, o per posta con plico raccomandato senza busta e con l'avviso di ricevimento, ovvero a mezzo notifica di ufficiale giudiziario.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 17-bis del D. Lgs. 546/1992 e s.m.i., per le controversie di valore non superiore a € 50.000,00 , comprensivo della sola imposta e al netto degli interessi ed eventuali sanzioni, il ricorso produce gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. La relativa procedura dovrà concludersi entro 90 giorni dalla notifica del ricorso. In ogni caso la costituzione in giudizio prima che sia decorso il suddetto termine di 90 giorni è causa di improcedibilità del ricorso medesimo.

Nel caso di esito favorevole della proposta di mediazione, l'accordo raggiunto con il Comune sostituisce l'originaria pretesa contenuta nell'avviso di accertamento, con la riduzione delle sanzioni al trentacinque per cento del minimo edittale e si perfeziona con il versamento, entro il termine di venti giorni dalla data di sottoscrizione dell'accordo medesimo, delle somme dovute ovvero della prima rata.

In caso di esito negativo del tentativo di mediazione, l'eventuale costituzione in giudizio del ricorrente decorre dalla scadenza del predetto termine di 90 giorni e deve avvenire entro i successivi 30 giorni con le modalità sopra descritte.

#### **5.4 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.

Il Garante del Contribuente è un organo monocratico previsto dallo Statuto dei diritti del contribuente, con il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale segnalate dai cittadini.

In particolare il Garante:

- 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.

Il Garante del Contribuente della Regione Lazio ha attualmente sede in Via dei Normanni n. 5, 00184 Città Metropolitana di Roma Capitale – Tel. 0693836504-5.

Indirizzo e-mail e modello di segnalazione al Garante sono disponibili sul sito dell'Agenzia delle Entrate.

#### **6. STANDARD DI QUALITÀ**

Sono stati individuati due tipi di standard:

- a) standard generale di qualità, caratteristico del servizio offerto all'utenza nella sua globalità e individuato nel successivo punto 6.1;
- b) standard specifico di qualità, che l'utente può percepire in modo immediato e diretto rispetto al servizio reso, determinato nel successivo punto 6.2.

Nel loro insieme, gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti rispetto allo standard di qualità del servizio prefissato.

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 sulla base dei seguenti indicatori di qualità:

- livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

Il Comune effettua periodicamente il monitoraggio dell'andamento degli standard di qualità sopra indicati, ossia l'accessibilità da parte dell'utenza e la tempestività nella risposta alle richieste che, unitamente alle indagini di qualità proposte all'utenza (vedi punto 7.2), costituiscono la base di eventuali aggiornamenti degli standard di qualità definiti con la presente Carta dei Servizi.

### 6.1 Accessibilità

Il Comune garantisce che i servizi di gestione tariffaria, riscossione e rapporto con l'utenza TARI vengano erogati in modo ottimale, favorendo il più possibile la loro accessibilità, assicurandone pertanto un elevato standard di qualità.

L'utente può attivare i procedimenti riportati nel seguente prospetto riepilogativo, dove vengono elencate le prestazioni tipo più frequenti e i riferimenti per la loro fruibilità (con l'aggiunta di specifiche indicazioni di eventuali soggetti terzi che intervengono nel procedimento):

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	RIFERIMENTI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi Piazza Sante Aureli n. 1 0774/605168 int. 7 <a href="mailto:tributimoricone@pec.it">tributimoricone@pec.it</a> m.lucarelli@moricone.net
Creazione nuova utenza, variazioni di dati su utenze esistenti, volture o cessazioni di utenze. Richieste di agevolazioni/riduzioni tariffarie	Presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello Modulistica reperibile nella sezione TARI del sito istituzionale o presso l'Ufficio Tributi	Ufficio Tributi Piazza Sante Aureli n. 1 0774/605168 int. 7 <a href="mailto:tributimoricone@pec.it">tributimoricone@pec.it</a> m.lucarelli@moricone.net
Informazioni/reclami relativi alla specifica situazione del contribuente	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi Piazza Sante Aureli n. 1 0774/605168 int. 7 <a href="mailto:tributimoricone@pec.it">tributimoricone@pec.it</a> m.lucarelli@moricone.net

Versamenti	Mediante modello di pagamento F24	Uffici postali Sportelli Bancari Servizi elettronici di pagamento interbancari e postali
Rimborsi	Richiesta presentata su apposito modulo tramite posta, mail o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.	Ufficio Tributi Piazza Sante Aureli n. 1 0774/605168 int. 7 <a href="mailto:tributimoricone@pec.it">tributimoricone@pec.it</a> m.lucarelli@moricone.net
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi Piazza Sante Aureli n. 1 0774/605168 int. 7 <a href="mailto:tributimoricone@pec.it">tributimoricone@pec.it</a> m.lucarelli@moricone.net
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi Piazza Sante Aureli n. 1 0774/605168 int. 7 <a href="mailto:tributimoricone@pec.it">tributimoricone@pec.it</a> m.lucarelli@moricone.net
Richiesta rateizzazione avvisi di accertamento	Presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi Piazza Sante Aureli n. 1 0774/605168 int. 7 <a href="mailto:tributimoricone@pec.it">tributimoricone@pec.it</a> m.lucarelli@moricone.net
Richiesta di informazioni su riscossione coattiva (cartelle esattoriali, ingiunzioni fiscali)	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi Piazza Sante Aureli n. 1 0774/605168 int. 7 <a href="mailto:tributimoricone@pec.it">tributimoricone@pec.it</a> m.lucarelli@moricone.net
Contenzioso	Presentando il ricorso direttamente all'Ufficio Protocollo o via Pec	Ufficio Tributi Piazza Sante Aureli n. 1 0774/605168 int. 7 <a href="mailto:tributimoricone@pec.it">tributimoricone@pec.it</a>  Commissione Tributaria

Il Comune garantisce l'apertura degli sportelli al pubblico presso l'Ufficio Tributi nei seguenti giorni e orari:

- lunedì dalle ore 8:30 alle ore 11:30;
- giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:30.

Il ricevimento degli utenti avviene previo appuntamento telefonico o tramite e-mail. L'Ufficio Tributi può essere contattato al seguente recapito telefonico: 0774605168 (digitare l'interno 7) ovvero tramite posta elettronica ai seguenti indirizzi:

- tributimoricone@pec.it
- m.lucarelli@moricone.net

Nel caso in cui lo standard di accessibilità, il cui indicatore è quantificato nel ventaglio di possibilità messe a disposizione dal Comune per accedere al servizio di gestione tariffaria, riscossione e rapporto con l'utenza TARI, non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo o, comunque, suggerimenti e proposte di miglioramento del servizio, con le modalità indicate al successivo capitolo.

## **6.2 Tempestività**

Al fine di garantire che i servizi di gestione tariffaria, riscossione e rapporto con l'utenza TARI vengano erogati in modo tempestivo, assicurandone pertanto un elevato standard di qualità, vengono individuati due indicatori.

Il primo indicatore è rappresentato dal tempo di attesa massimo presso l'Ufficio Tributi:

- tempo di attesa allo sportello: medio 10 minuti - massimo 30 minuti.

Per il secondo indicatore, vengono descritte nella tabella che segue le casistiche più frequenti e i relativi riferimenti temporali necessari al loro perfezionamento.

Alle prestazioni tipo individuate sono stati associati degli indicatori di qualità che esprimono il termine massimo entro il quale l'Ufficio si impegna a concludere il procedimento. Ai fini della valutazione della qualità del servizio reso rispetto agli standard prefissati, come termine di paragone è stata indicata, laddove prevista, la scadenza stabilita dalla normativa vigente.

Resta inteso che, 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.

Anche in questo caso, gli standard indicati devono intendersi validi in condizioni "normali" di operatività, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute, ad esempio, a fenomeni naturali eccezionali - epidemiologici, oppure ad eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

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.

<b>PRESTAZIONE TIPO</b>	<b>TERMINE DI LEGGE</b>	<b>TERMINE DI IMPEGNO</b>
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Non specificato	In tempo reale nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 7 giorni lavorativi se presentata per posta o via mail
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Non specificato	Entro 7 giorni lavorativi nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 15 giorni lavorativi se presentata per posta o via mail
Ricezione di denunce originarie, dichiarazioni di variazione, richieste, comunicazioni	Non specificato	In tempo reale con presentazione della documentazione all'ufficio Protocollo
Rimborso somme non dovute	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)	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). Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto.
Discarico somme iscritte a ruolo coattivo e non dovute	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni in caso di notifica di cartella/ingiunzione)	Entro 90 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni in caso di notifica di cartella/ingiunzione)
Annullamento/rettifica di avviso di accertamento	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni in caso di notifica di cartella/ingiunzione)	Entro 60 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni in caso di notifica di cartella/ingiunzione)
Interpello	Entro 120 giorni dalla richiesta	Entro 90 giorni dalla richiesta
Reclamo	Non specificato	Entro 30 giorni dalla presentazione

Nel caso in cui gli standard di tempestività previsti non vengano rispettati, gli utenti possono presentare reclamo o, comunque, suggerimenti e proposte di miglioramento del servizio, con le modalità indicate al successivo capitolo.

## **7. RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO**

### **7.1 Segnalazioni da parte dell'utenza**

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta dei Servizi, ovvero qualsiasi segnalazione intesa al miglioramento del servizio, può essere segnalata dal diretto interessato direttamente all'Ufficio Tributi, ovvero via posta/posta elettronica in forma scritta/elettronica, sull'apposita modulistica messa a disposizione e periodicamente revisionata dall'Ufficio Tributi.

Nel caso di reclamo/suggerimento fatto di persona a seguito di presenza presso l'Ufficio Tributi, è compito dell'addetto all'ufficio redigere la segnalazione sul modulo disponibile, da far sottoscrivere all'utente relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione o miglioramento del servizio.

Il modulo va presentato al Comune con le seguenti modalità:

- mediante consegna all'Ufficio Protocollo del Comune di Moricone;
- per posta al seguente indirizzo: Comune di Moricone – Piazza Sante Aureli n. 1 – 00010 Moricone (RM);
- mediante posta elettronica ai seguenti indirizzi: [comune@moricone.net](mailto:comune@moricone.net) ovvero [protocollomoricone@pec.it](mailto:protocollomoricone@pec.it) (per i possessori di casella di posta elettronica certificata).

Il modulo verrà considerato unicamente se risulteranno correttamente riportate le generalità del dichiarante, unitamente agli estremi di un documento di identità valido. In mancanza dei requisiti minimi richiesti, il reclamo/suggerimento verrà considerato anonimo e, di conseguenza, non verrà tenuto in considerazione.

Il Responsabile dell'Ufficio Tributi provvederà a rispondere riguardo alla segnalazione indicata nel modello in argomento entro trenta giorni dalla sua presentazione, decorrenti dalla data di registrazione dello stesso al protocollo generale del Comune.

Allo scopo di definire i progetti di miglioramento del servizio, su richiesta della Giunta Comunale, l'Ufficio Tributi rende disponibile un resoconto contenente:

- numero, tipo di reclami e seguito dato ad essi;
- confronto con i dati precedentemente riscontrati;
- eventuali suggerimenti e segnalazioni per disfunzioni o miglioramento del servizio.

### **7.2 Rilevazione da parte del Comune**

Il grado di soddisfazione dell'utenza in merito alla qualità del servizio reso potrà avvenire anche attraverso una serie di indagini realizzate tramite analisi periodiche e/o con rilevazioni a campione con somministrazione di questionari agli utenti.

L'Ufficio Tributi provvederà, a tal fine, alla creazione di appositi modelli per la presentazione di suggerimenti e proposte finalizzati al miglioramento del servizio di gestione tariffaria e rapporto con l'utenza effettuato dal Comune.

### **8. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi è valida una volta decorsi i tempi di pubblicazione della delibera di approvazione da parte della Giunta Comunale; è revisionata con cadenza almeno biennale in base ai risultati della gestione, ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti, ai suggerimenti provenienti dall'utenza.

Verrà data idonea divulgazione delle eventuali revisioni tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo n. 4 "Trasparenza".