



**Comune di Meta**  
**(CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI)**  
**Settore 10 - Servizi Finanziari e Tributi**

## **Carta della Qualità dei Servizi**

erogati all'utenza da

**Comune di Meta**

Gestore tariffe e rapporto con gli utenti TARI

Via Municipio, 13 – 80062 META (NA) telefono : 081.0812239-40 fax: 0810812234  
C.F. 00423370634 P.IVA 01241931219  
pec: [ragioneria.meta@asmepec.it](mailto:ragioneria.meta@asmepec.it)  
e-mail: [luigi.russo@comune.meta.na.it](mailto:luigi.russo@comune.meta.na.it)



**Comune di Meta**  
**(CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI)**  
**Settore 10 - Servizi Finanziari e Tributi**

**Sommario**

Sommario .....	2
1.Dati del Gestore .....	3
2.Modalità di gestione .....	3
3.Principi fondamentali.....	4
4.Obblighi di servizio.....	5
5.Punti di contatto con l'utente.....	9



**Comune di Meta**  
**(CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI)**  
**Settore 10 - Servizi Finanziari e Tributi**

### 1. Dati del Gestore

<b>Gestore</b>	Comune di Meta
<b>Responsabile</b>	Rag. Luigi Russo
<b>E mail Responsabile</b>	<a href="mailto:Luig.russo@comune.meta.na.it">Luig.russo@comune.meta.na.it</a>
<b>Telefono</b>	0810812239
<b>Indirizzo</b>	Via Municipio 7
<b>Città</b>	Meta
<b>Provincia</b>	Na
<b>Cap</b>	80062
<b>P. Iva</b>	01241931219
<b>C.F.</b>	00423370634

### 2. Modalità di gestione

Il servizio di riscossione e relazione con gli utenti si articola nelle fasi di seguito indicate:

- Gestione ordinaria TARI (tassa rifiuti)
- Gestione dell'accertamento TARI
- Gestione della riscossione coattiva

Le predette attività sono svolte come segue:

#### Front Office

- Accoglienza, ascolto ed indirizzamento dei cittadini
- Informazioni di base
- Consulenza di primo livello (su questioni semplici)
- Consegna modulistica ed assistenza alla compilazione ricezione dichiarazioni
- Accoglimento istanze di riduzioni/agevolazioni
- Consulenza specifica (su questioni complesse)
- Modifiche posizioni tributarie, ricalcoli
- Ristampe avvisi di pagamento e F24/avvisi PAGOPA
- Calcolo ravvedimenti operosi
- Ricezione istanze di rimborso

Via Municipio, 13 – 80062 META (NA) telefono : 081.0812239-40 fax: 0810812234  
C.F. 00423370634 P.IVA 01241931219  
pec: [ragioneria.meta@asmepec.it](mailto:ragioneria.meta@asmepec.it)  
e-mail: [luigi.russo@comune.meta.na.it](mailto:luigi.russo@comune.meta.na.it)



**Comune di Meta**  
**(CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI)**  
**Settore 10 - Servizi Finanziari e Tributi**

Back Office

- Gestione accertamenti/solleciti, rateizzazioni, rimborsi, contenzioso, procedure concorsuali
- Gestione pratiche complesse
- Elaborazione e spedizione di inviti al pagamento con allegati avvisi di pagamento "F24/PAGOPA"
- Informazioni dedicate (risposte a mail, Pec, lettere, ecc.) e generali (sito internet, comunicati stampa, manifesti)
- Lavorazioni pratiche ricevute in front office

Tutto il personale a contatto con l'utente ha la competenza e l'esperienza necessarie per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza.

Modalità di pagamento

I versamenti dovuti possono essere eseguiti attraverso F24 (per la riscossione ordinaria) o PagoPA (per la fase di accertamento)

**3. Principi fondamentali**

La presente Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dall'Ente Comune di Meta con particolare riferimento alla attività di gestione tariffe Tari e rapporto con gli utenti"

Con la "Carta della qualità" Il comune di Meta si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli standard, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

Ulteriormente l'Ente si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

- eguaglianza ed imparzialità: gli uffici garantiscono a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità; nessuna differenza nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di genere, etnia, religione, condizione sociale ed opinioni politiche;



**Comune di Meta**  
**(CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI)**  
**Settore 10 - Servizi Finanziari e Tributi**

- chiarezza e trasparenza: l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse ed i relativi tempi di esecuzione;
- partecipazione: la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; gli uffici danno riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- efficacia ed efficienza: il personale degli uffici è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi offerti;
- continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni; nei periodi caratterizzati da notevole afflusso di utenza è previsto un ampliamento dell'orario al pubblico;
- semplificazione delle procedure: gli uffici assumono iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curano che le 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.

Da ultimo l'Ente 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).

#### **4.Obblighi di servizio**

In questa sezione vengono indicate le modalità di esecuzione degli obblighi di servizio nei confronti degli utenti, sulla scorta dello schema di servizio definito dall'ETC – Ato Napoli 3.



**Comune di Meta**  
**(CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI)**  
**Settore 10 - Servizi Finanziari e Tributi**

**Schema di servizio**

I quadrante

**Delibera ETC di posizionamento**

104 del 13/06/2022

**Modalità di attivazione del servizio (artt. 6 e 7 TQRIF)**

**Diponibilità modulistica**

**Modalità presentazione**

su sito

- sportello fisico

sportello fisico

- posta

- email

- pec

**Richiesta attrezzature per la raccolta**

**A chi richiedere le attrezzature**

**Disponibilità modulistica**

**Modalità di richiesta**

direttamente al gestore Tari  
(comune)

- sportello fisico

- sportello fisico

**Modalità per la variazione o cessazione dal servizio (artt. 10 e 11 TQRIF)**

**Diponibilità modulistica**

**Modalità presentazione**

su sito

- sportello fisico

sportello fisico

- posta

- email

- pec

Via Municipio, 13 – 80062 META (NA) telefono : 081.0812239-40 fax: 0810812234  
C.F. 00423370634 P.IVA 01241931219  
pec: ragioneria.meta@asmepec.it  
e-mail: luigi.russo@comune.meta.na.it



**Comune di Meta**  
**(CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI)**  
**Settore 10 - Servizi Finanziari e Tributi**

**Gestione Reclami (artt. 13, 17 e 18 TQRIF)**

**Diponibilità modulistica**

su sito  
sportello fisico

**Modalità presentazione**

- sportello fisico  
- posta  
- email  
- pec

**Requisiti minimi sportello fisico (artt. 19 e 22 TQRIF)**

**Sportello a disposizione degli utenti**

- sportello fisico

**Obblighi di servizio telefonico (artt. 20 e 22 TQRIF)**

**Numero verde**

In corso di attivazione

**Modalità di prelievo**

**Regime in vigore**

Tari ex Tares art. 1co.652  
L.147/13

**Modalità di riscossione**

Riscossione diretta

- mod. F24  
- PagoPA

Via Municipio, 13 – 80062 META (NA) telefono : 081.0812239-40 fax: 0810812234  
C.F. 00423370634 P.IVA 01241931219  
pec: ragioneria.meta@asmepec.it  
e-mail: luigi.russo@comune.meta.na.it



**Comune di Meta**  
**(CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI)**  
**Settore 10 - Servizi Finanziari e Tributi**

**Periodicità pagamento**

4 rate bimestrali

**Rateizzazione e rettifica importi non dovuti**

**Disponibilità modulistica**

**Modalità di presentazione**

su sito

- sportello fisico

sportello fisico

- posta

- email

- pec

**Modalità di rimborso importi < 50,00 €**

**Modalità**

rimessa diretta

detrazione su prossima

riscossione

**Rimborso importi erroneamente addebitati**

**Modalità**

rimessa diretta

detrazione su prossima

riscossione

**Indennizzi riconosciuti agli utenti per violazione standard di qualità** Non ancora definiti

Via Municipio, 13 – 80062 META (NA) telefono : 081.0812239-40 fax: 0810812234  
C.F. 00423370634 P.IVA 01241931219  
pec: ragioneria.meta@asmepec.it  
e-mail: luigi.russo@comune.meta.na.it





**Comune di Meta**  
**(CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI)**  
**Settore 10 - Servizi Finanziari e Tributi**

**5.Punti di contatto con l'utente**

Dove è possibile visionare la Carta della qualità	Sito Comune di Meta
	<a href="https://www.trasparenzatori.it/trasparenzatori/?COMUNE=F162">https://www.trasparenzatori.it/trasparenzatori/?COMUNE=F162</a>
Telefono	Andreani Tributi srl 08119143641
	Comune di Meta 0810812280
Numero Verde	
E Mail	<a href="mailto:Comune.meta@asmepec.it">Comune.meta@asmepec.it</a>
Pec	<a href="mailto:Comune.meta@asmepec.it">Comune.meta@asmepec.it</a>
Sito Web	<a href="https://www.comune.meta.na.it/Home">https://www.comune.meta.na.it/Home</a>
Portale Trasparenza	<a href="https://www.trasparenzatori.it/trasparenzatori/?COMUNE=F162">https://www.trasparenzatori.it/trasparenzatori/?COMUNE=F162</a>
Privacy	<a href="https://www.comune.meta.na.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/848">https://www.comune.meta.na.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/848</a>

Via Municipio, 13 – 80062 META (NA) telefono : 081.0812239-40 fax: 0810812234  
C.F. 00423370634 P.IVA 01241931219  
pec: ragioneria.meta@asmepec.it  
e-mail: luigi.russo@comune.meta.na.it