



Comune di Sala Bolognese

**CARTA DELLA QUALITÀ DEL
SERVIZIO DI
GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO
CON GLI UTENTI TARI**

Approvato con Delibera di Giunta n. 118 del 18/11/2021

INDICE

1. Informazioni generali	pag. 3
2. Definizioni	pag. 3
3. Il Comune	pag. 4
4. Principi Fondamentali	pag. 4
5. Standard di qualità	pag. 6
6. Gestione delle tariffe	pag. 7
7. Trasparenza	pag. 9
8. Tutela	pag. 10
9. Validità	pag. 10

1. INFORMAZIONI GENERALI

La Carta della Qualità del Servizio di Gestione Tariffe e Rapporti con gli Utenti è un documento volto alla tutela dei diritti dei fruitori del servizio di Gestione delle tariffe e dei Rapporti con gli Utenti relativamente al tributo TARI – Tassa sui Rifiuti.

In particolare è destinata a tutti i contribuenti TARI, che usufruiscono dei servizi rifiuti nel territorio comunale, siano essi titolari di utenze domestiche o non domestiche.

Con questo documento vengono in particolare fissati i criteri di prestazione del servizio e gli standard di qualità, nonché gli strumenti di controllo e di verifica a tutela degli utenti, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità del servizio fornito e un costante miglioramento del rapporto con gli utenti.

Nello specifico, attraverso la Carta dei Servizi, il Comune riconosce agli utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sull'operato, assicurando la partecipazione attiva alla gestione del servizio.

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

2. 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 autodenuncia del contribuente o su 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 da pagare
- **Comune**, rappresentato dall'Ufficio Tributi, al quale è affidata la gestione del servizio
- **Utente** è il contribuente che occupa/detiene immobili sul territorio comunale (a qualunque uso adibiti), e che beneficia del servizio
- **Fattori di qualità**, ovvero gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte degli utenti

- **Indicatori di Qualità**, ovvero le variabili quantitative o i parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente i livelli di prestazione del servizio erogato. Rappresentano 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
- **Livello di qualità (o standard)**, ovvero il livello del servizio prefissato per ciascun indicatore di qualità
- **Standard specifico di qualità**, ovvero il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente
- **Standard generale di qualità**, ovvero il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni

3. IL COMUNE

Il Comune è titolare della potestà impositiva della TARI – Tassa sui Rifiuti, potestà esercitata nella persona del Funzionario Responsabile del Tributo (appositamente nominato dalla Giunta Comunale), che si avvale del personale assegnato all'Ufficio Tributi per lo svolgimento delle attività di gestione, liquidazione, accertamento e riscossione del tributo.

Il Comune opera sulla base della disciplina dettata dalla normativa nazionale e dal Regolamento TARI Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando inoltre l'economicità delle attività, la loro efficacia e la loro efficienza.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione del servizio, il Comune si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazioni di sesso, razza o religione, garantendo l'uguaglianza di trattamento in tutto il territorio comunale, con particolare attenzione rivolta ai soggetti portatori di handicap, agli anziani, agli appartenenti alle fasce deboli, e in generale a tutti coloro che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

Continuità

L'erogazione del servizio è regolare, continuativa e senza interruzioni. In caso di interruzione temporanea dovuta ad impedimenti oggettivi, il Comune si adopera per ridurre l'interruzione al minimo ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Il Comune si impegna altresì ad avvisare tempestivamente gli utenti in merito ad eventuali temporanee interruzioni di servizio (attraverso il sito internet istituzionale e il servizio di Alert System).

Partecipazione

La partecipazione dell'utenza 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 il diritto di richiedere ed ottenere dal Comune tutte le informazioni che lo riguardano, nel rispetto della Legge 241/90 (Diritto di accesso agli atti amministrativi), purché risulti titolare di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. L'utente ha inoltre la facoltà di presentare reclami e istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti, atti al miglioramento del servizio.

Cortesìa

Il personale in servizio presso il Comune agisce con rispetto e cortesia nei confronti dell'utente, per rispondere alle richieste, per agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria.

Efficacia ed Efficienza

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

Chiarezza e Trasparenza

Il Comune pone la massima attenzione diretta alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con l'utente, utilizzando una terminologia chiara, comprensibile ed efficace. L'utente ha inoltre il diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e alle procedure ad esse collegate, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione. A questo scopo il Comune garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti.

Semplificazione delle procedure

Il Comune assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione dell'utenza nei tempi utili per gli adempimenti, assicurando altresì che il contribuente possa procedere nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, grazie anche al ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

Uguaglianza, Imparzialità e Riservatezza

Il Comune garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale, secondo criteri di obiettività ed equità. Si impegna inoltre a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel pieno rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali (di cui al GDPR 679/2016).

5. STANDARD DI QUALITÀ

Sono individuati due tipologie di standard qualitativi:

- standard generali del servizio, caratteristici del servizio offerto nella sua globalità;
- standard specifici del servizio, che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:
 - tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate
 - tempi di attesa allo sportello.

Gli standard costituiscono lo strumento atto a garantire e a verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché il livello di soddisfazione degli utenti.

Gli standard, sia in termini di contenuti che di misura, restano validi sino all'ufficializzazione di nuovi standard migliorativi, eventualmente ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte sul livello di soddisfazione degli utenti, sulle nuove esigenze emerse o emergenti, su possibili miglioramenti in termini di efficacia ed efficienza.

Accessibilità

L'utente può attivare presso gli uffici comunali i seguenti procedimenti:

- attivazione di una nuova utenza
- variazione di dati su un'utenza esistente
- cessazione di utenze e cambio di intestazione
- richieste di informazioni sul regime di applicazione del tributo
- presentazione di reclami e richieste di riesame
- richieste di rimborso

L'Ufficio Tributi garantisce, a tal proposito, l'apertura al pubblico – su appuntamento – di uno sportello, presso il Palazzo Municipale sito in Piazza Marconi 1, aperto nei seguenti orari:

giovedì dalle 14,30 alle 18,00

venerdì dalle 08,30 alle 12,30

(Eventuali temporanee modifiche all'orario sono tempestivamente segnalate con apposita notizia pubblicata sul sito istituzionale).

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

telefono 051 6822 518/504/552

posta elettronica tributi@comune.sala-bolognese.bo.it

posta elettronica certificata comune.salabolognese@cert.provincia.bo.it

Ulteriori indicazioni e informazioni inerenti la TARI e il servizio rifiuti sono reperibili nella sezione dedicata al Servizio Tributi del sito istituzionale e nella sezione Trasparenza Rifiuti dello stesso sito, raggiungibile dalla Home Page.

Tempestività

L'Ufficio Tributi è collocato presso la Sede Comunale, e dispone di uno sportello aperto al pubblico idoneo a garantire agli utenti un tempo di attesa accettabile, anche grazie ad un semplice sistema di appuntamenti differenziati in base alla tipologia di servizio necessario.

Tempo di attesa medio: 15 minuti

Tempo di attesa massimo: 30 minuti

Il Comune si impegna a rispondere alle richieste di informazioni o di riesame in autotutela formalmente presentate entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di avvenuta registrazione al Protocollo Generale, fatta salva la sospensione della decorrenza dei termini in caso di richiesta di integrazione della documentazione presentata e necessaria ai fini del completamento dell'istruttoria.

Gli standard indicati sono naturalmente da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio.

Il Comune effettua il monitoraggio dell'andamento degli standard di qualità sopraindicati, in termini di tempestività nella ricezione dell'utenza e nel riscontro alle richieste formalmente presentate. L'esito di tale monitoraggio, che costituisce tra l'altro la base per l'eventuale aggiornamento degli standard di qualità qui definiti, viene poi relazionato alla Giunta Comunale e divulgato mediante pubblicazione nell'apposita sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale.

6. GESTIONE DELLE TARIFFE

Riscossione della TARI

L'importo TARI da versare al Comune viene quantificato annualmente dall'Ufficio Tributi sulla base delle Tariffe approvate con Delibera del Consiglio Comunale, ai sensi della normativa vigente.

Viene comunicato agli utenti con apposito avviso di pagamento, recapitato (salva diversa comunicazione) al domicilio fiscale di ogni contribuente che abbia regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sito sul territorio comunale mediante apposita denuncia TARI, oppure a seguito accertamento d'ufficio.

Il versamento del tributo viene suddiviso in due rate, le cui scadenze sono stabilite con Deliba del Consiglio Comunale, ed effettuato mediante modelli di pagamento F24 inviati ai contribuenti congiuntamente all'avviso di pagamento.

È riconosciuta alla Giunta Comunale, al verificarsi di situazioni particolari, la facoltà di prorogare tali termini di pagamento.

Rettifica avvisi di pagamento TARI

Laddove nell'avviso di pagamento vengano riscontrati da parte dei contribuenti dati non corrispondenti alla situazione effettiva (categoria di tassazione, numero di occupanti, superfici tassate, periodo di occupazione, ecc.), è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela tramite presentazione di apposita e formale istanza.

In caso di attivazione della procedura, l'Ufficio Tributi esamina le osservazioni del contribuente e provvede, qualora riscontri un effettivo errore nella quantificazione del tributo, alla rettifica o alla revoca dell'avviso di pagamento. L'Ufficio provvede inoltre alla restituzione di eventuali importi pagati in eccesso attraverso conguagli o procedure di rimborso/sgravio.

Morosità

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per TARI entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporta la notifica di un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione pari al 30% dell'imposta, oltre agli interessi moratori e alle spese di notifica.

Il contribuente destinatario dell'avviso di accertamento può presentare richiesta di riesame o di revoca, dimostrando l'avvenuto pagamento e la regolarità della posizione, con formale istanza:

- da inviare alla posta elettronica certificata comune.salabolognese@cert.provincia.bo.it

- presentata di persona allo sportello dell'Ufficio Tributi negli orari di apertura e previo appuntamento

- a mezzo posta ordinaria da inviare all'Ufficio Tributi presso il Comune di Sala Bolognese, Piazza Marconi 1, 40010 sala Bolognese (BO).

7. TRASPARENZA

Il Comune garantisce al contribuente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative di interesse e sulla modalità di gestione delle tariffe attraverso:

- l'Ufficio tributi
- l'avviso di pagamento annuale
- la Carta dei Servizi
- la Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale

In particolare, attraverso i canali sopraindicati, il Comune divulga informazioni:

- sulle procedure di pagamento della TARI, nonché sulle agevolazioni esistenti, sia per le utenze domestiche che non domestiche;
- sulle tariffe TARI e sul Regolamento vigente;
- sulle conseguenze in caso di tardivo/mancato versamento con indicazione delle modalità di regolarizzazione;
- sulle procedure per l'eventuale presentazione di reclami/ricieste di riesame/rimborsi.

Inoltre, il Comune si impegna:

- 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 ciò che attiene il rapporto di riscossione tributaria (dichiarazioni, volture, cessazioni, conteggi delle tariffe, ecc.);
- ad effettuare periodici sondaggi atti ad accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni effettuate, nonché atti a percepire eventuali ulteriori esigenze dell'utenza.

8. TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla presente Carta può essere segnalata dall'utenza, in forma scritta, all'Ufficio Tributi.

Entro il termine di 30 giorni dalla data di registrazione al Protocollo Generale della segnalazione, l'Ufficio Tributi riferisce all'utente sull'esito degli accertamenti compiuti nonché i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità eventualmente riscontrate.

Entro il 31 marzo di ciascun anno l'Ufficio Tributi trasmette alla Giunta Comunale, un resoconto (disponibile anche attraverso la Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale) relativo all'anno precedente e contenente:

- numero, tipi di reclami e seguito dati agli stessi;
- confronto con i dati precedentemente riscontrati;
- eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

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

Controlli esterni

In caso di mancata o insufficiente risposta, l'utente può presentare una segnalazione ad ARERA (Autorità di regolazione per Reti Energia ed Ambiente), allegando relativa documentazione e trasmettendo copia dell'istanza già inviata al Comune e rimasta inevasa.

9. VALIDITÀ'

La validità della presente Carta dei Servizi si realizza una volta decorsi i tempi di pubblicazione della Delibera di approvazione da parte della Giunta Comunale.

La revisione avviene con cadenza biennale in base ai risultati della gestione, ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali intervenuti o ai suggerimenti provenienti dall'utenza.

Idonea divulgazione delle eventuali revisioni verrà fornita all'utenza tramite gli strumenti informativi già precisati nel paragrafo 7.TRASPARENZA.