



**COMUNE DI
SAN BARTOLOMEO
AL MARE**

Servizio di riscossione e gestione
rapporti con gli utenti

**Carta della qualità del
servizio vigente**

Sommario

<u>CARTA DEI SERVIZI</u>	3
<u>1 FINALITÀ DEL SERVIZIO</u>	4
<u>2 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</u>	4
<u>3 DESTINATARI</u>	4
<u>4 LA TARI</u>	4
4.1 PAGAMENTO DELLA TASSA	5
4.2 ISTANZE DI INIZIO, RETTIFICA E CESSAZIONE	6
4.3 CONGUAGLI RIMBORSI E SGRAVI	6
4.4 AGEVOLAZIONI, RIDUZIONI ED ESCLUSIONI	6
4.5 MODULISTICA	7
4.6 ACCERTAMENTI FISCALI	7
<u>5 MODALITÀ DI ACCESSO E ORARI DI SERVIZIO</u>	8
<u>6 COME OTTENERE INFORMAZIONI E ASSISTENZA</u>	8
<u>7 COME EFFETTUARE SEGNALAZIONI, RECLAMI E RICORSI</u>	8
<u>8 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO</u>	9

Carta dei Servizi

La carta dei servizi è uno strumento fondamentale per conoscere gli strumenti che il cittadino/contribuente può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi.

Lo scopo della Carta è fissare principi per l'erogazione del servizio, stabilire standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili.

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune e nello specifico l'ufficio TARI si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti:

- Legalità
- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Chiarezza
- Cortesia
- Efficacia ed efficienza
- Riservatezza

avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino/contribuente

1 Finalità del servizio

L'attività svolta dal Servizio riscossione **TARI** e rapporto con gli utenti è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione alla collettività del servizio integrato di gestione dei rifiuti.

2 Descrizione del servizio

Il Servizio, in particolare, si occupa della gestione e riscossione ordinaria, del controllo dell'evasione e riscossione coattiva, della Tassa Rifiuti (TARI) di competenza del Comune e cura i rapporti con i cittadini ed i contribuenti, nel rispetto dei principi stabiliti dalla legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti dei contribuenti".

Servizi erogati:

- Informazioni verbali sul tributo in generale o sulla propria posizione
- Assistenza alla compilazione della modulistica (inizio, rettifica, cessazione)
- Assistenza alla compilazione di istanze per riduzioni e agevolazioni
- Ricevimento dichiarazioni (inizio possesso/detenzione, rettifica posizione tributaria, cessazione posizione)
- Rimborsi e sgravi
- Richiesta di chiarimenti su solleciti e avvisi di accertamento
- Ricorso avverso avviso di accertamento (contenzioso)
- Assistenza per il calcolo del ravvedimento operoso

3 Destinatari

La Tassa è dovuta da chiunque, persona fisica o giuridica, possieda, occupi o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, esistenti nel territorio comunale a qualsiasi uso adibiti, anche se di fatto non utilizzati, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

4 La TARI

La TARI è la tassa finalizzata alla copertura totale dei costi sostenuti per:

1. GESTIONE DEL CICLO DEI RIFIUTI URBANI:

- raccolta dei rifiuti urbani
- trasporto e conferimento dei rifiuti urbani agli impianti di smaltimento, trattamento e recupero
- trattamento e recupero dei rifiuti raccolti in forma differenziata valorizzabili e pericolosi
- gestione del Centro di Raccolta
- spazzamento e lavaggio strade
- servizi di raccolta e pulizia per mercati, fiere e manifestazioni pubbliche

2. ALTRI SERVIZI:

- Disinfestazione
- Derattizzazione
- Pulizie caditoie stradali

La TARI, si compone di una parte fissa ed una variabile, oltre al tributo provinciale, senza applicazione diretta dell'iva al contribuente.

La parte fissa è determinata tenendo conto delle componenti del costo del servizio di igiene urbana (investimenti e relativi ammortamenti, spazzamento strade ecc.) e del costo del Servizio di Riscossione.

La parte variabile copre i costi del servizio rifiuti integrato (raccolta, trasporto, trattamento, recupero, smaltimento).

La superficie soggetta alla TARI

- dei locali è misurata al netto dei muri,
- delle aree esterne è misurata sul perimetro interno delle stesse, al netto di eventuali costruzioni su di esse insistenti.

La superficie è desunta dalla planimetria catastale o da altra analoga (ad esempio planimetria sottoscritta da un tecnico abilitato iscritto all'albo professionale) ovvero da misurazione diretta.

Per la sua determinazione si può tenere conto di quella risultante dall'atto di provenienza o dal contratto di affitto, se si tratta di aree di proprietà privata, ovvero dall'atto di concessione se si tratta di aree di proprietà pubblica.

Utenze domestiche

Gli elementi utilizzati per il calcolo della TARI - Utenze domestiche sono i seguenti:

- A. abitazioni:
 - a. metri quadrati
 - b. nucleo degli occupanti

Utenze non domestiche

Gli elementi utilizzati per il calcolo della TARI - Utenze non domestiche sono i seguenti:

- A. categoria contributiva assegnata
- B. metri quadrati di superficie occupata

All'importo della TARI è aggiunto il 5% per tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene ambientale, previsto dall'articolo 19 del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 504.

4.1 Pagamento della tassa

Il pagamento della tassa è effettuato a seguito del ricevimento, presso il proprio domicilio, di documenti di pagamento e di modelli F24 precompilati. I modelli F24 sono pagabili presso:

- Sportello bancario
- Sportello postale
- Per via telematica

Rateazione

A fronte di intimazioni, ingiunzioni o avvisi di accertamento, il contribuente che si trovi in temporanea situazione di difficoltà economica può richiedere la maggiore rateazione degli importi dovuti. I riferimenti degli uffici a cui rivolgersi sono indicati sui singoli provvedimenti.

Se il contribuente riceve un documento di pagamento per una somma non dovuta può presentare istanza, entro cinque anni dalla ricezione dell'atto o dalla notifica del provvedimento di intimazione o ingiunzione fiscale, per l'annullamento parziale o totale dell'atto

4.2 Istanze di inizio, rettifica e cessazione

Al fine della corretta emissione dei documenti di pagamento, il contribuente presenta - entro 90 giorni - agli sportelli TARI istanze di:

- **inizio** del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo;
- **rettifica** ovvero quando subentrano variazioni delle condizioni di applicazione del tributo (ad es. in caso cambio destinazione d'uso, di variazione superficie, il venir meno delle condizioni che danno luogo ad esenzioni, riduzioni, agevolazioni previste dal regolamento TARI) da cui consegue un diverso ammontare del tributo;
- **cessazione** del possesso, conduzione o detenzione dei locali e delle aree costituenti presupposto di applicazione del tributo.

In ogni caso, per far rilevare ogni variazione, il termine ultimo è fissato al 30 giugno dell'anno successivo alla data di inizio del possesso o detenzione, della rettifica o della cessazione.

4.3 Conguagli rimborsi e sgravi

Eventuali modifiche inerenti alle caratteristiche dell'utenza che comportino variazioni in corso d'anno del tributo applicato saranno conteggiate nella successiva richiesta di pagamento mediante conguaglio compensativo.

Le richieste di rimborso per somme versate e non dovute devono essere presentate nel termine di cinque anni dal giorno del pagamento o dal giorno in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

Entro lo stesso termine va richiesto lo sgravio a decorrere dalla data della consegna della richiesta di pagamento o della notifica del provvedimento di riscossione coattiva.

Il provvedimento di rimborso o sgravio, o il rigetto, deve essere disposto nel termine di 180 giorni decorrenti dal momento della presentazione dell'istanza da parte del contribuente.

4.4 Agevolazioni, riduzioni ed esclusioni

Il Consiglio Comunale, con apposita deliberazione, definisce annualmente casi di agevolazioni e riduzioni per singole fattispecie:

descrizione riduzione utenze domestiche	riduzione TV	riduzione TF
COMPOSTAGGIO	5%	5%
PERTINENZA	100%	-
DISTANZA >500M DAL PERIMETRO DI RACCOLTA	70%	70%
INTERRUZIONE DEL SERVIZIO	70%	70%
ESENZIONE TOTALE	100%	100%
RIDUZIONE AIRE	66,66%	66,66%

descrizione riduzione utenze non domestiche	riduzione TV	riduzione TF
DISTANZA >500M DAL PERIMETRO DI RACCOLTA	70%	70%
USO STAGIONALE	30%	30%
INTERRUZIONE DEL SERVIZIO	70%	70%
ESENZIONE TOTALE	100%	100%

Eventuali ulteriori riduzioni o la variazione della percentuale applicata sono deliberate con cadenza annuale.

4.5 Modulistica

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche sopra indicate può essere ritirata presso:

Ufficio Tari del Comune

c/o Municipio: Via Roma, 156 - 18016 San Bartolomeo al Mare (IM)
 Telefono: 0183.40.00.71 oppure 334/1156307
 E-mail: tributi@sanbart.it

oppure scaricata all'indirizzo Internet:

www.comune.sanbartolomeoalmare.im.it/

i moduli possono essere:

- presentati direttamente all'ufficio TARI;
- inviati per posta ordinaria al Servizio TARI,
- inviati via mail: tributi@sanbart.it
- inviati via fax: 0183/406479

4.6 Accertamenti fiscali

L'avviso di accertamento è un atto notificato al contribuente con il quale si contesta la sua posizione fiscale in ordine alla TARI per omessa presentazione della dichiarazione oppure qualora vi si riscontrino irregolarità nella dichiarazione resa (es. una superficie di tassazione non corretta).

A seguito del ricevimento di avviso di accertamento è possibile presentarsi presso l'ufficio preposto esclusivamente su appuntamento, da prenotare con le modalità indicate sull'avviso.

Entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso di accertamento è possibile effettuare il pagamento utilizzando il bollettino allegato.

5 Modalità di accesso e orari di servizio

Ufficio Tari del Comune

c/o Municipio: Via Roma, 156 - 18016 San Bartolomeo al Mare (IM)
Telefono: 0183.40.00.71 oppure 334/1156307
E-mail: tributi@sanbart.it

Orari di apertura al pubblico:
Martedì dalle ore 15:00 alle ore 16:30
Giovedì dalle ore 15:00 alle ore 16:30

6 Come ottenere informazioni e assistenza

Le informazioni sui servizi offerti dagli uffici della TARI e la relativa modulistica possono essere reperiti direttamente presso gli Uffici comunali, per telefono o sul sito internet www.comune.sanbartolomeoalmare.im.it/

Presso gli Uffici tutto il personale di contatto possiede le competenze e l'esperienza necessaria per fornire risposte efficaci ed assicurare che il rapporto con l'utente sia sempre improntato al rispetto ed alla cortesia.
Il Regolamento Comunale, la modulistica, le categorie e le tariffe della TARI e gli altri provvedimenti relativi ai servizi TARI sono disponibili anche al sito internet www.comune.sanbartolomeoalmare.im.it/

7 Come effettuare segnalazioni, reclami e ricorsi

Gli uffici preposti alla Tassa Rifiuti sono a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta.
Il personale dell'Ufficio è adeguatamente formato per assistere l'utente nella presentazione di una segnalazione, un reclamo o un ricorso.
Le Segnalazioni ed i reclami devono essere formulati in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

I reclami possono essere presentati:

- all'Ufficio TAR, utilizzando l'apposito modulo
per posta: Ufficio TARI c/o Municipio: Via Roma, 156 - 18016 San Bartolomeo al Mare (IM)
- tramite mail Ufficio TARI: tributi@sanbart.it
- attraverso l'URP del Comune

Ufficio URP del Comune

c/o Municipio: Via Roma, 156 - 18016 San Bartolomeo al Mare (IM)
Telefono: +39 0183.40921
E-mail info@sanbart.it

Orari di apertura al pubblico:
dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00;

il sabato dalle 9.00 alle 12.00

Il ricorso in sede giurisdizionale è proposto in prima istanza alla Commissione Tributaria Provinciale con sede in VIA GIOVANNI STRATO, 2, - 18100 Imperia.

Può essere presentato avverso avvisi di pagamento, atti di accertamento e rigetto di istanze entro il termine di 60 giorni dal ricevimento o dalla notifica dell'atto da impugnare.

8 Standard di qualità del servizio

L'Ufficio TARI, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori "standard" che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

servizio	aspetto di qualità	standard di qualità
Emissione avvisi di pagamento	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata
Attività assistenza e servizio al pubblico	Tempi di attesa allo sportello	Entro 30 minuti Entro 60 minuti nei periodi di punta
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 110 giorni dalla presentazione
Rimborso somme non dovute	Tempi di rimborso	Entro 180 giorni dal momento in cui la richiesta è completa di tutta la documentazione necessaria per il riconoscimento del credito
Discarico somme iscritte a ruolo richiesta coattivamente e non dovuta	Tempi di discarico	Entro 180 giorni dal momento in cui la richiesta è completa di tutta la documentazione necessaria alla verifica
Annullamento/rettifica avviso di accertamento	Tempo di annullamento	Entro 120 giorni dal momento in cui la richiesta è completa di tutta la documentazione necessaria alla verifica
Interpello (art. 11 legge n.212/2000 – Statuto dei diritti del contribuente)	Tempo di evasione	Entro 120 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Tempo di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione

I risultati relativi al rispetto degli standard di qualità sono pubblicati sul sito www.comune.sanbartolomeoalmare.im.it/

