



Comune di Besana in Brianza (MB)

**Carta della Qualità del Servizio di Gestione delle Tariffe e dei
Rapporti con l'Utenza facente parte del Servizio Integrato di
Gestione dei Rifiuti Urbani**

per le finalità di cui

alla Delibera ARERA 444/2021/R/RIF

alla Delibera ARERA 15/2022/R/RIF

INDICE

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON L'UTENZA (GTRU)

A. IL TESTO UNICO TQRIF – DELIBERA ARERA 15/2022/R/RIF

1. ... NATURA E FINALITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA'
2. ... POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI
3. ... INDICAZIONE DEGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO
4. ... INDICAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA' CONTRATTUALE E TECNICA
5. ... GLI OBBLIGHI DI TRASPARENZA

B. INFORMAZIONI GENERALI SULLA TARI

1. ... CHE COS'E' LA TARI: QUADRO LEGISLATIVO E REGOLAMENTARE
2. ... CHI PAGA LA TARI
3. ... ESCLUSIONI E AGEVOLAZIONI DELLA TARI
4. ... IL RUOLO DEL COMUNE
5. ... I PRINCIPI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO
6. ... I SERVIZI EROGATI
7. ... PERIODO DI VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

C. GLI ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

1. ... L'ISTANZA DI ANNULLAMENTO IN AUTOTUTELA
2. ... IL RICORSO IN COMMISSIONE TRIBUTARIA
3. ... LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI
4. ... LA RETTIFICA DELL'AVVISO DI PAGAMENTO TARI

D. COSA SUCCEDE IN CASO DI INSOLVENZA

1. ... IL SOLLECITO DI PAGAMENTO
2. ... L'AVVISO DI ACCERTAMENTO
3. ... LA RISCOSSIONE COATTIVA

A. IL TESTO UNICO TQRIF – DELIBERA ARERA 15/2022/R/RIF

1. NATURA E FINALITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA'

La Carta della qualità del Servizio (Carta) è un documento volto alla tutela dei diritti dei fruitori del servizio di Gestione Tariffe e dei Rapporti con gli Utenti relativo alla TARI – Tassa Rifiuti del Comune di Besana in Brianza.

È uno strumento di immediata consultazione che consente agli utenti di avviare un dialogo diretto per verificare gli standard operativi e qualitativi rivolti alla ricerca, da parte delle amministrazioni, del mantenimento e del miglioramento dei livelli di servizio a tutela dell'utenza servita.

Rappresenta un complesso di regole con la finalità di un costante monitoraggio al fine, dove necessario, di intraprendere idonee azioni correttive in favore di quanti dovessero essere penalizzati da prassi non adeguate.

Con questa Carta il Comune di Besana in Brianza intende dare concreta attuazione al principio di trasparenza, incoraggiando lo sviluppo di rapporti con i cittadini all'insegna della fiducia, dell'affidabilità e della semplificazione nella fruizione dei pubblici servizi.

2. POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI

Il presente documento è redatto per le finalità di cui all'art. 5 della Delibera ARERA 15/2022/R/RIF - all. A. (TQRIF).

La gestione si colloca nello Schema I della Matrice degli Schemi Regolatori di cui all'art. 3 del TQRIF.

3. INDICAZIONE DEGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO

Gli obblighi di servizio della qualità contrattuale sono quelli indicati nella Tabella 2 dell'Appendice I al TQRIF, con riferimento alla colonna "Schema I".

4. INDICAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA' CONTRATTUALE E TECNICA

La gestione non è soggetta a livelli generali di qualità ed a standard generali di qualità ai sensi dell'art. 58.2 e della Tab. 1 dell'art. 53.1 del TQRIF.

5. GLI OBBLIGHI DI TRASPARENZA

Il gestore che svolge l'attività di Gestione delle Tariffe e dei rapporti con l'utenza, di cui all'art. 1.2 lett. c) della Delibera ARERA n. 363/2021/R/RIF è tenuto alla pubblicazione della propria Carta della Qualità del Servizio in apposita sezione del proprio sito istituzionale ai sensi dell'art. 3.1 lett. g) della Delibera ARERA n. 444/2019/R/RIF.

B. INFORMAZIONI GENERALI SULLA TARI

1. CHE COS'E' LA TARI: QUADRO LEGISLATIVO E REGOLAMENTARE

La Tassa sui Rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti del Comune di Besana in Brianza.

La TARI è prevista e normata dall'art. 1, commi da 639 a 705, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147 (Legge di stabilità per l'anno 2014), nonché dal Regolamento Comunale per la disciplina della Tassa sui Rifiuti, approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 30 del 30 giugno 2021.

Il Consiglio Comunale approva annualmente il Piano Economico Finanziario TARI per la copertura integrale dei costi di servizio ed investimento, nonché le tariffe da applicare a utenze domestiche e non domestiche.

Qualora il Consiglio Comunale non approvi le tariffe nei termini di legge, si applicano le tariffe in vigore nell'anno precedente, salvo conguaglio ove previsto.

Come questa Carta dei Servizi, anche il Piano Economico Finanziario e la comunicazione all'utenza più in generale devono rispettare le indicazioni e i requisiti di trasparenza indicati dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA).

Il Regolamento Tari e le delibere di Consiglio e Giunta Comunale inerenti alla Tassa Rifiuti sono consultabili sui siti internet istituzionali del Comune e del MEF, Dipartimento delle Finanze:

* www.comune.besanainbrianza.mb.it, sezione **TARI** – Tassa sui Rifiuti;

* Sito del Dipartimento delle Finanze, Fiscalità Locale, Tari

<https://www.finanze.gov.it/opencms/it/fiscalita-regionale-e-locale/Tassa-sui-rifiuti-TARI/>

richiamando gli [atti del Comune di Besana in Brianza](#)

2. CHI PAGA LA TARI

I detentori (conduttori/occupanti) o possessori (proprietari/titolari di altri diritti reali) a qualsiasi titolo di locali e/o aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani sono soggetti passivi della Tari a partire dalla data desumibile dal titolo di occupazione dell'immobile (data rogito notarile, decorrenza contratto di locazione/comodato, data decreto trasferimento immobile o verbale di consegna in caso di vendita giudiziaria, occupazione abusiva, ecc.), ai sensi dell'art.1, comma 641 e ss., Legge 27 dicembre 2013, n. 147.

3. ESCLUSIONI E AGEVOLAZIONI DELLA TARI

Sono escluse dal tributo:

- le aree scoperte pertinenziali a locali tassabili, ad eccezione delle aree scoperte operative delle utenze non domestiche;
- le aree comuni condominiali che non siano detenute o occupate in via esclusiva;
- le superfici destinate al solo esercizio di attività sportiva, ferma restando l'imponibilità delle superfici destinate ad usi diversi e correlati, quali spogliatoi, servizi igienici, uffici, biglietterie, punti di ristoro, gradinate e simili;
- i locali stabilmente riservati a impianti tecnologici, come vani ascensore o centrali termiche;
- le unità immobiliari totalmente prive di utenze, di arredo e non utilizzate a nessun titolo;
- le unità immobiliari in corso di restauro, risanamento conservativo o ristrutturazione edilizia dalla data di inizio dei lavori fino alla data di termine o di inizio dell'occupazione.

Sono previste le seguenti agevolazioni tariffarie:

codice	tipo utenza	descrizione	% riduzione quota fissa	% riduzione quota variabile
RSA /expat	Domestica	Soggetto trasferito in RSA/istituto sanitario, ovvero all'estero per studio/lavoro da un anno compiuto prima dell'1/1 ed appartenente a nucleo anagrafico di cui un altro membro è soggetto passivo Tari	Fascia tariffaria con un componente in meno	Fascia tariffaria con un componente in meno
AIRE	Domestica	Abitazione principale di iscritto AIRE percettore di pensione estera	66	66

STAGIONALE	Domestica	Abitazioni tenute a disposizione per uso stagionale od altro uso limitato e discontinuo, non superiore a 183 giorni nell'anno solare	0	20
STAGIONALE	Non Domestica	Locali, diversi dalle abitazioni, ed aree scoperte operative, adibiti ad uso stagionale o ad uso non continuativo, ma ricorrente, purché non superiore a 183 giorni nell'anno solare.	0	20
DONAZIONE ECCEDENZE	Non Domestica	Operatori del settore alimentare che producono e/o distribuiscono beni alimentari e che donano, direttamente o indirettamente, le proprie eccedenze alimentari agli indigenti e alle persone in maggiori condizioni di bisogno	0	20 max
RICICLO	Non domestica	Rifiuti avviati al riciclo in modo autonomo dal produttore	0	20 max
DISTANZA	Tutti	Zone in cui non è effettuata la raccolta, se distanti almeno 500 metri dal più vicino punto di raccolta	60 max	60 max

oltre alle seguenti rimodulazioni:

- i locali a destinazione non abitativa che risultino sfitti e non utilizzati, se astrattamente idonei all'utilizzo come deposito, indipendentemente dall'allacciamento ai servizi di rete, vengono assoggettati alla tariffa relativa alla categoria di attività n. 3 denominata "Autorimesse e magazzini senza alcuna vendita diretta";
- i soggetti trasferiti in RSA/istituto sanitario, ovvero dimoranti all'estero per studio/lavoro da un anno compiuto prima dell'1/1 dell'anno di riferimento ed appartenenti a nucleo anagrafico in cui vi è un altro membro che è soggetto passivo Tari, non vengono considerati nella tariffa.

Ulteriori esenzioni e riduzioni possono essere approvate dal Consiglio Comunale in sede di approvazione delle tariffe.; le informazioni necessarie vengono comunicate agli utenti e rese disponibili sui siti internet istituzionali.

4. IL RUOLO DEL COMUNE

Il Comune di Besana in Brianza gestisce la regolamentazione Tari con norma di rango secondario e l'applicazione delle tariffe Tari a seguito dell'applicazione del Piano Economico Finanziario e cura i rapporti con gli utenti attraverso il proprio Ufficio Tributi.

5. I PRINCIPI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività, giustizia tributaria e imparzialità.

È obiettivo del Comune erogare il servizio con continuità, efficienza ed efficacia e garantire la partecipazione del cittadino ai procedimenti di proprio interesse, con chiarezza e trasparenza.

Gli uffici competenti si impegnano a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni e della modulistica fornite allo sportello, telefonicamente e sui siti Internet istituzionali, operano con cortesia e disponibilità per agevolare gli utenti nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti da leggi e regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza.

	ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO		REPERIBILITA' VIA TELEFONO O MAIL
GIORNO SETTIMANALE	Mattino	Pomeriggio	Mattino (e Pomeriggio)

Lunedì	9.00 – 12.45		8.30 – 13.30
Martedì		17.00 – 18.15	9.00 -13.00 / 14.00 – 18.00
Mercoledì	9.00 – 12.45		8.30 – 13.30
Giovedì		17.00 – 18.15	9.00 -13.00 / 14.00 – 18.00
Venerdì			8.30 – 13.30

Per garantire che i servizi descritti vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni-tipo 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.

Qualora l'utente invii documentazione incompleta o inesatta, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di una rapida soluzione.

Il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a contattare 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 verificare se i servizi offerti dall'ufficio rispettino la qualità promessa.

Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, sono messi a disposizione appositi questionari i cui risultati sono valutati al fine del continuo miglioramento dei servizi offerti.

Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate nella sezione successiva.

PRESTAZIONE	TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla data di richiesta dell'utente
Tempo di risposta alle richieste di variazione/cessazione del servizio	30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla data di richiesta dell'utente
Risposta a reclami scritti	30 giorni	Entro 30 giorni dalla ricezione
Rilascio di informazioni di carattere generale (normativa, tariffe, scadenze, adempimenti, modalità di versamento)	30 giorni	In tempo reale (richiesta a sportello o telefonica). Entro 10 giorni lavorativi (richiesta per posta elettronica ordinaria o certificata).
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	30 giorni	Entro 10 giorni lavorativi
Rettifica degli importi addebitati	60 giorni	Entro 60 giorni dalla ricezione
Emissione avvisi di pagamento	20 giorni	Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata.
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni/rateizzazioni	30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla richiesta.
Gestione delle istanze di autotutela su avvisi d'accertamento	30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla richiesta.
Rettifica degli importi non dovuti	120 giorni dalla richiesta	Entro 120 giorni dalla richiesta
Rimborso di tributi non dovuti	180 giorni dalla richiesta.	Entro 180 giorni dalla richiesta (il termine è sospeso da richieste di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio, fino al ricevimento di quanto richiesto).

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione di situazioni straordinarie per eventi naturali eccezionali o causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell'Autorità Pubblica.

6. I SERVIZI EROGATI

- Rilascio di informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento;
- Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente;
- Calcolo del tributo e invio a domicilio degli avvisi di pagamento;
- Gestione istanze di rateizzazione dell'imposta accertata;
- Gestione istanze di rimborso o compensazione;
- Gestione istanze di autotutela a seguito di avviso d'accertamento;
- Gestione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento del servizio

7. PERIODO DI VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta è valida dalla data di pubblicazione nel Sito Comunale; Sezione Carta dei Servizi e Standard di Qualità, ed è soggetta a revisione ed aggiornamento in caso di modifiche normative o organizzative che influenzino il suo contenuto, le modalità di erogazione dei servizi ed i relativi standard di qualità.

C. GLI ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

1. L'ISTANZA DI ANNULLAMENTO IN AUTOTUTELA

Il contribuente può richiedere all'amministrazione l'annullamento, la revoca o la rettifica di un atto infondato o illegittimo per

- a) errore di persona;
- b) evidente errore logico o di calcolo;
- c) errore sul presupposto dell'imposta;
- d) doppia imposizione;
- e) mancata considerazione di pagamenti di imposta regolarmente eseguiti;
- f) mancanza di documentazione successivamente sanata, non oltre i termini di decadenza;
- g) sussistenza dei requisiti per fruire di deduzioni, detrazioni o regimi agevolativi, precedentemente negati, purché richiesti entro i termini;
- h) errore materiale del contribuente, facilmente riconoscibile dall'Amministrazione.

2. IL RICORSO IN COMMISSIONE TRIBUTARIA

Il contribuente può presentare ricorso alla Commissione Tributaria Provinciale (o Regionale, o Corte di Cassazione), nel caso in cui ritenga la pretesa tributaria illegittima o infondata.

Possono essere impugnati: avviso d'accertamento esecutivo; ingiunzione cartella fiscale; provvedimenti di diniego del rimborso, anche parziale; altri atti impugnabili per legge presso le Commissioni Tributarie, secondo modalità e procedure che devono essere obbligatoriamente riportate sugli atti stessi.

Per le controversie di valore fino a tremila euro le parti possono stare in giudizio senza assistenza tecnica.

3. LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, in riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Il reclamo in forma scritta deve contenere i dati anagrafici del reclamante (nome, cognome e codice fiscale oppure denominazione/ragione sociale, codice fiscale e/o partita IVA), il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica, l'eventuale recapito telefonico, il servizio cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti), il codice utente, le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati, e va presentato all'Ufficio Tributi con una delle seguenti modalità:

- personalmente agli uffici Tributi o Protocollo in orario di apertura al pubblico;
- invio postale: scrivendo al Comune di Besana in Brianza, Via Roma 1. 20842 Besana in Brianza (MB);
- posta elettronica ordinaria: tributi@comune.besanainbrianza.mb.it;
ecologia@comune.besanainbrianza.mb.it;
- posta elettronica certificata: protocollo@pec.comune.besanainbrianza.mb.it;

Al fine di agevolare l'utente, presso lo sportello dell'Ufficio Tributi sono resi disponibili i modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti.

Il modello è scaricabile anche dal sito internet istituzionale.

Il Responsabile del servizio valuta il reclamo e risponde all'utente entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato, il Responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Con le stesse modalità gli utenti possono presentare proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti. I reclami ed i suggerimenti ricevuti dopo la gestione vengono raccolti e catalogati e di essi si tiene conto al fine del miglioramento della qualità.

4. LA RETTIFICA DELL'AVVISO DI PAGAMENTO TARI

Le rettifiche possono essere richieste sia presentando una dichiarazione TARI di variazione o di cessazione, che segnalando all'Ufficio Tributi la presenza di un errore nel proprio avviso di pagamento, presentando una specifica richiesta di rettifica degli importi dovuti o di rimborso, anche a compensazione.

Le rettifiche, in caso di dichiarazione di variazione o di cessazione, possono venire gestite con l'emissione di un nuovo avviso di pagamento che contiene nuovi importi e nuove scadenze; in tal caso il contribuente non è tenuto a effettuare i versamenti relativi al documento del quale ha chiesto la rettifica.

Eventuali importi già versati in eccesso e segnalati con la richiesta di rettifica possono venire compensati in favore del contribuente con il primo avviso di pagamento utile, oppure rimborsati su richiesta.

È facoltà dell'Ente procedere comunque a compensazione sul documento successivo qualora l'importo di cui si chiede la rettifica sia inferiore ai 50 euro.

D. COSA SUCCEDDE IN CASO DI INSOLVENZA

1. ... IL SOLLECITO DI PAGAMENTO

In caso di mancato o parziale versamento alle scadenze indicate nell'avviso ordinario o suppletivo o cumulativo di due precedenti avvisi ordinari e/o suppletivi, il Comune notifica al contribuente iscritto nelle liste di carico del tributo Tari un sollecito con le somme da versare in unica soluzione entro un nuovo termine, fissato in 30 giorni.

2... L'AVVISO DI ACCERTAMENTO

Trascorso inutilmente il termine di cui al precedente paragrafo 1, al contribuente iscritto nelle liste di carico viene notificato un avviso di accertamento esecutivo per omesso o insufficiente pagamento, con aggiunta

della sanzione pari al 30% oltre agli interessi legali vigenti tempo per tempo, di cui all'art. 1284 del Codice Civile e successive modifiche e integrazioni.

In caso di omessa o infedele dichiarazione, il Comune notifica al contribuente un avviso di accertamento esecutivo con aggiunta di sanzioni dal 50% al 100% del tributo evaso in caso di infedeltà della dichiarazione e dal 100% al 200% del tributo evaso in caso di omessa dichiarazione oppure di omessa dichiarazione di variazione oltre agli interessi legali vigenti tempo per tempo, di cui all'art. 1284 del Codice Civile e successive modifiche e integrazioni.

Il contribuente che ha ricevuto un avviso d'accertamento e che versa in situazione di temporanea e obiettiva difficoltà debitamente documentata, può chiedere sia nella fase precedente alla riscossione coattiva che nella fase coattiva la rateizzazione delle somme:

- a) da euro 100,01 a euro 500,00: fino a tre rate mensili;
- b) da euro 500,01 a euro 1000,00: fino a sei rate mensili;
- c) da euro 1.000,01 a euro 2.000,00: fino a dodici rate mensili;
- d) da euro 2.000,01 a euro 4.000,00: fino a diciotto rate mensili;
- e) da euro 4.000,01 a euro 6.000,00: fino a ventiquattro rate mensili;
- f) oltre 6.000,01 fino a trentasei rate mensili.

3... LA RISCOSSIONE COATTIVA

In caso di ulteriori morosità il Comune, anche tramite concessionario iscritto all'Albo di cui all'art. 53 del D. Lgs. 15 dicembre 1997, n. 446, o anche tramite l'Agente della Riscossione, di cui all'art. 1 c. 3 del DL 22 ottobre 2016 n. 193, convertito in Legge 1° dicembre 2016, n. 225, intraprende le azioni per il recupero coattivo del credito con aggravio di maggiori spese ed interessi, secondo quanto disposto alla Legge 27 dicembre 2019 n. 160, art. 1 c. 792 e seguenti.

Il contribuente che ha ricevuto un avviso d'accertamento e che versa in situazione di temporanea e obiettiva difficoltà debitamente documentata, può chiedere la rateizzazione delle somme:

- a) da euro 100,01 a euro 500,00: fino a tre rate mensili;
- b) da euro 500,01 a euro 1000,00: fino a sei rate mensili;
- c) da euro 1.000,01 a euro 2.000,00: fino a dodici rate mensili;
- d) da euro 2.000,01 a euro 4.000,00: fino a diciotto rate mensili;
- e) da euro 4.000,01 a euro 6.000,00: fino a ventiquattro rate mensili;
- f) oltre 6.000,01 fino a trentasei rate mensili.