



COMUNE DI CAFASSE
Città Metropolitana di Torino

**Carta della qualità del servizio di
Gestione Tariffe Tassa sui Rifiuti
(TARI) e Rapporti con gli Utenti**

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 43 del 08.06.2024

Sommario

1	Informazioni generali	Pag. 3
2	I principi generali della carta della qualità dei servizi.	Pag. 4
3	Obblighi di servizio	Pag. 5
4	Gestione delle Tariffe	Pag. 7
5	Trasparenza	Pag. 7
6	Gli standard di qualità garantiti	Pag. 8
7	La tutela della privacy	Pag. 9

1. Informazioni generali

1.1. Periodo di validità

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

1.2. Unità organizzativa responsabile

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Tributi.

L'ufficio si trova in Piazza Vittorio Veneto, 1 – 10070 CAFASSE (TO)

Tel. 0123/417002 interno 5

Mail tributi@comune.cafasse.to.it PEC comune.cafasse@pec.it

Sito internet <https://www.comune.cafasse.to.it/4>

Gli orari di apertura al pubblico sono disponibili sul sito internet del Comune.

È possibile chiedere un appuntamento:

- telefonando allo 0123/417002 dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 12.00 e il martedì e il giovedì dalle 15.00 alle 17.00;
- via mail al seguente indirizzo: tributi@comune.cafasse.to.it

Il Responsabile è la dottoressa Roberta AURELI (tel. 0123/417002 int. 5) indirizzo e-mail: ragioneria@comune.cafasse.to.it.

L'organigramma dell'Ufficio Tributi è il seguente:

- Sportello unico gestito da tre operatori presenti con orario alternato, addetti in modo indistinto alla gestione dei tributi di competenza comunale.

1.3. Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi dei tributi è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito internet del comune nell'apposita sezione dedicata alla Trasparenza Rifiuti.

2. I principi generali della carta della qualità dei servizi.

La presente Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi nell'ambito della Gestione della Tassa sui Rifiuti (TARI).

Con la "Carta" il Comune 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.

La "Carta" è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), alla legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente), alla legge 213/2012 (Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali).

Con la Carta della qualità dei servizi, il Comune di **Cafasse** si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

- Rispetto delle normative e onestà: i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;
- Eguaglianza di trattamento: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- Imparzialità: il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
- Chiarezza e trasparenza: l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti 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; l'ufficio da riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- Efficacia ed efficienza: l'Amministrazione assicura il costante aggiornamento del personale dell'ufficio al fine di rispondere alle richieste dell'utenza e per perseguire il continuo miglioramento dei servizi offerti, adottando in aggiunta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo;
- 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; In caso di interruzione temporanea per impedimento oggettivo, il comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione e provocare il minore disagio possibile agli utenti;
- Partecipazione: l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti;
- Tutela dell'ambiente: nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire l'efficienza dei mezzi e degli strumenti quotidianamente usati, nonché il costante

- controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;
- Cortesìa: il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;
 - Semplificazione delle procedure: l'ufficio assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e cura 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.

Il Comune assicura inoltre che la gestione delle attività e dei processi in atto nell'Ufficio Tributi siano svolte nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e 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).

3. Obblighi di servizio

Dal 1° gennaio 2014 la normativa statale ha stabilito l'entrata in vigore della TARI, Tassa sui Rifiuti (art. 1, commi 639 e segg. L. 147/2013 e s.m.i.) ed è destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani.

Il Comune di Cafasse svolge il servizio di Gestione delle Tariffe e Rapporti con l'Utenza, in quanto per legge è titolare della potestà impositiva relativamente alla Tassa sui Rifiuti (TARI).

Esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile TARI il quale si avvale del personale assegnato all'Ufficio tributi per lo svolgimento delle attività di gestione, liquidazione e accertamento, riscossione del tributo.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, approvato con deliberazione n. 12 del 22.03.2021 e s.m.i. e reperibile nell'apposita sezione "Regolamenti" del sito istituzionale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

Presso il Comune nell'ambito dell'ufficio tributi sono gestiti i procedimenti indicati di seguito:

- denuncia di iscrizione per attivazione di nuova utenza TARI: La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo messo a disposizione presso l'ufficio Tributi o scaricabile dal sito internet, contenente le informazioni previste dal regolamento comunale;
- denuncia di variazioni per modifica dei dati di utenze già dichiarate e di cessazione di utenza: Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo messo a disposizione presso l'ufficio Tributi o scaricabile dal sito internet, contenente le informazioni previste dal regolamento comunale. In deroga a quanto disposto dal precedente punto, le richieste di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, che riguardano le utenze non domestiche che intendono conferire i propri rifiuti urbani avviandoli al recupero al di fuori del servizio pubblico, devono essere presentate ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno;

Entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento delle suddette denunce di attivazione, variazione o cessazione del servizio l'ufficio Tributi fornisce risposta all'utente sulla ricezione delle medesime.

- presentazione di reclami, proposte, suggerimenti e richiesta di informazioni: Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta può essere segnalata dal diretto interessato, in forma scritta, sull'apposita modulistica allegata alla presente, all'Ufficio Tributi. Il modulo può essere presentato con le seguenti modalità: direttamente mediante consegna a mano presso l'Ufficio tributi, spedizione tramite servizio postale, invio a mezzo posta elettronica, invio tramite posta elettronica certificata. Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo redigere segnalazione nel modulo disponibile, da far sottoscrivere all'utente relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando documentazione utile. Entro il termine di 30 gg. (che decorrono dalla data di registrazione del reclamo al protocollo generale), l'Ufficio tributi riferirà all'utente sull'esito degli accertamenti compiuti e comunicherà i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità, qualora riscontrate. Oltre ai reclami, gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi, suggerimenti in merito agli stessi e richieste di informazioni;
- richiesta di riesame delle posizioni: Qualora negli avvisi di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (relativamente alla categoria di utenza non domestica, al numero dei componenti il nucleo familiare, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile richiedere la correzione dell'avviso. L'Ufficio tributi esamina quanto segnalato dal contribuente e, qualora rilevi un errore nella liquidazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente;
- richiesta di rimborso TARI eventualmente pagata in eccesso o non dovuta: Qualora le richieste di riesame delle posizioni di cui al punto precedente facciano emergere un credito nei confronti dei contribuenti o in caso di maggiore versamento effettuato per errore dagli stessi, il Comune provvederà alla restituzione degli importi pagati in eccesso con conguaglio sull'annualità successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente entro centoventi giorni lavorativi dalla data di presentazione dell'istanza.

3.1 Punti di contatto con l'ente

Le modalità di presentazione delle diverse dichiarazioni, richieste e comunicazioni sono le seguenti:

- direttamente mediante consegna a mano presso l'Ufficio tributi,
- spedizione tramite servizio postale,
- invio a mezzo posta elettronica,
- invio tramite posta elettronica certificata,
- servizio di informazioni tramite le linee telefoniche dell'Ufficio tributi,
- consultazione delle informazioni presenti nelle sezioni dedicate rispettivamente alla Tassa sui Rifiuti e alla Trasparenza rifiuti del sito istituzionale del comune.

4. Gestione delle Tariffe

4.1 Riscossione della TARI

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dall'Ufficio sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale per l'anno di riferimento, ai sensi della normativa vigente e tenuto conto del Piano Economico Finanziario approvato; viene comunicato con appositi avvisi di pagamento recapitati ai singoli contribuenti che hanno regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che sono stati accertati d'ufficio, mediante spedizione al domicilio fiscale di ognuno (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) o in alternativa a mezzo e-mail, all'indirizzo comunicato dai contribuenti che ne abbiano fatto richiesta.

Il versamento della tassa annuale deve essere effettuato nel numero di rate e alle scadenze stabilite dal Consiglio Comunale, mediante modello di pagamento F24 o modello PagoPA inviato unitamente agli avvisi di pagamento recapitati a domicilio.

4.2 Ulteriore rateizzazione pagamenti ordinari

Gli utenti destinatari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico possono richiedere una ulteriore rateizzazione degli avvisi di pagamento TARI, rispetto a quella prevista dal regolamento comunale presentando apposita dichiarazione con cui attestano di beneficiare del predetto bonus. Le ulteriori rate concesse potranno essere di ammontare non inferiore ad € 40,00. La loro scadenza non potrà superare l'anno e non potrà cadere oltre la scadenza della prima rata per il pagamento della tassa relativa anno successivo.

4.3 Morosità

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica, previo sollecito, di un avviso di accertamento esecutivo per parziale/omesso versamento, con contestuale irrogazione della sanzione, come stabilita dalla normativa vigente, in misura del 30%, calcolata sulle somme non versate, nonché l'addebito degli interessi di mora e delle spese di notifica.

Il contribuente può dimostrare l'avvenuto pagamento e richiedere il riesame dell'avviso di accertamento notificato entro il termine previsto per il pagamento dello stesso.

5. - Trasparenza

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

- ufficio tributi;
- documenti di riscossione;
- carta della qualità del servizio;
- sezione trasparenza rifiuti del sito internet istituzionale al link:
<https://www.comune.cafasse.to.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti>

Attraverso le fonti informative sopra elencate sono diffuse informazioni riguardanti:

- le procedure di pagamento della TARI annuale, le agevolazioni esistenti, sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche;
- le tariffe TARI annuali e il Regolamento vigente;
- le conseguenze del ritardato/mancato pagamento, eventuali insoluti pregressi indicando le modalità per regolarizzarli;
- le procedure da seguire per la presentazione di eventuali reclami/richieste di riesame/rimborsi.

6. Gli standard di qualità garantiti

Gli standard di qualità esprimono i livelli minimi di qualità che devono essere assicurati agli utenti dai soggetti che erogano il servizio di gestione delle tariffe Tassa sui Rifiuti (TARI) e rapporti con gli utenti.

Con delibera n. 24 del 13/10/2022 il Consiglio d'Amministrazione del Consorzio CISA ha optato per lo Schema di riferimento I (LIVELLO QUALITATIVO MINIMO), ossia il livello di ingresso per le realtà degli ETC che iniziano il percorso della qualità dei servizi.

In conformità a quanto previsto per questo Schema di riferimento, nel periodo di validità della presente Carta della Qualità, non vi sono obblighi di registrazione e comunicazione e non sono applicati livelli generali da rispettare.

L'Ufficio Tributi si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

Al fine di rilevare la qualità del servizio di Gestione delle Tariffe e Rapporti con gli Utenti sono applicati due diverse tipologie di standard di valutazione:

- a) standard generali relativi al servizio offerto nella sua globalità;
- b) standard specifici, percepiti dall'utente in modo immediato e diretto:
 - tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate,
 - tempo di attesa allo sportello,

parametri con cui è verificata l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti.

Gli standard rimangono fissi sino all'adozione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, tanto in termini di contenuti che di misura, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- nuove esigenze che potranno emergere;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

L'orario di ricevimento del pubblico dell'ufficio è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza. Gli sportelli, come anche in generale i locali di attesa, sono attrezzati per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie.

Tenuto conto delle risorse disponibili nell'ufficio tributi, dell'organizzazione dello stesso, che prevede il ricevimento del pubblico su appuntamento, si possono garantire tempi di attesa stimati di:

- tempo di attesa medio: 5 minuti
- tempo di attesa massimo: 15 minuti.

Il Comune s'impegna a rispondere alle richieste di informazioni/riesame posizioni in autotutela formalmente presentate (per posta, via posta elettronica, via pec, a mano) entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di registrazione al protocollo generale, o nell'eventuale termine più ampio previsto da norme specifiche sulla Tassa sui Rifiuti, fatta salva la sospensione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria.

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.

Gli standard qualitativi adottati si ritengono validi in condizioni "normali" di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie, dovute, ad esempio, a fenomeni naturali eccezionali, oppure ad eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

7. La tutela della privacy

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

I dati raccolti sono trattati e conservati ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss mm e ii, del decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/21 e dei relativi atti di attuazione.

Titolare del trattamento è il Comune di Cafasse, con sede a Cafasse in P.zza Vittorio Veneto n. 1, nella persona del Sindaco pro tempore, sindaco@comune.cafasse.to.it.

Dati di contatto del DPO: l'indirizzo di posta elettronica certificata cui può rivolgersi per l'esercizio dei propri diritti in relazione ai dati che la riguardano è ing.diena@pec.it.

Allegato:

- **Modello per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento del servizio di Gestione delle Tariffe TARI e Rapporto con gli Utenti**

**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI
RECLAMI, SUGGERIMENTI E
PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEI
SERVIZI**

Al Responsabile del Ufficio Tributi

Comune di CAFASSE
Piazza Vittorio Veneto 1
10070 CAFASSE (TO)

Dati del segnalante:

NOME	
COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
E-MAIL	

Oggetto del reclamo:

--

Motivo:

<input type="checkbox"/>	Ritardo	<input type="checkbox"/>	Omissione
<input type="checkbox"/>	Scortesia		
<input type="checkbox"/>	Altro (SPECIFICARE)		

Proposta di miglioramento del servizio:

Data _____

Firma _____

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

Il Responsabile del procedimento

Decisione del Responsabile:

Il Responsabile del Servizio
