



COMUNE DI MASSINO VISCONTI

PROVINCIA DI NOVARA

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 95

OGGETTO:

APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI TARI - TASSA SUI RIFIUTI

L'anno duemilaventidue addì ventitre del mese di dicembre alle ore diciannove e minuti quarantacinque nella solita sala delle adunanze, previa l'osservanza di tutte le formalità prescritte dalla vigente normativa, vennero per oggi convocati i componenti di questa Giunta Comunale, nelle persone dei Signori:

Cognome e Nome	Presente
1. AIROLDI ANTONIO - Sindaco	Sì
2. INCARBONA ALBERTO - Vice Sindaco	Sì
3. PIEMONTESI TIZIANO - Assessore	Sì
Totale Presenti:	3
Totale Assenti:	0

Partecipa all'adunanza l'infrascritto Segretario Comunale TRANCHIDA ROSANNA il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti il Sig. AIROLDI ANTONIO assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.



Comune di Massino Visconti

PROVINCIA DI NO

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE GIUNTA COMUNALE N.78 DEL 22/12/2022

OGGETTO:

APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI TARI - TASSA SUI RIFIUTI

LA GIUNTA COMUNALE

VISTI:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- il Decreto Legislativo n. 286/1999 art. 11;
- il Decreto Legislativo n. 152 del 2006 che all'art. 200 e segg. prevede l'organizzazione territoriale del servizio di gestione integrata rifiuti urbani da parte dell'Autorità d'Ambito;
- la Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- il D.P.R. n. 168/2010 art. 11;
- il Decreto Legge n. 1/2012 che all'art. 8 (Contenuto delle carte di servizio) prevede che:

"1. Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura.

2. ((Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni)) Le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente."

TENUTO CONTO:

- della Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF avente ad oggetto la "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" con la quale viene approvato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti

urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (di seguito: "TQRIF"), allegato A alla suddetta deliberazione;

- che il TQRIF definisce "ente territorialmente competente", l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
- che debba pertanto essere il Comune di Massino Visconti in quanto Ente Territorialmente Competente (di seguito: "ETC") ad assolvere ai compiti che il TQRIF assegna a quest'ultimo;
- che il TQRIF, all'articolo 5.1. prevede che *"l'Ente Territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;"*
- il TQRIF definisce "gestione", l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- che l'ETC deve approvare per ogni gestione presente nel proprio Ambito un'unica Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

VISTO lo schema di Carta della Qualità per la singola gestione *tariffa e rapporti con gli utenti e gestione servizio spazzamento stradale* ai sensi dell'art. 5 del TQRIF, da approvare entro il 31.12.2022, redatto in base alle proposte del gestore Unico del servizio rifiuti Cooperativa Risorse di Verbania ;

CONSIDERATO che il TQRIF, all'articolo 4, al fine dell'implementazione di un sistema di regolazione del servizio integrato di gestione rifiuti, introduce i seguenti indicatori di qualità contrattuale:

- a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio;
- a) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio;
- b) tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta;
- c) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- d) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni;
- e) tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati;
- f) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- g) tempo di rettifica degli importi non dovuti;
- h) tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata;
- i) tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi;
- j) tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

CONSIDERATO che il TQRIF, all'articolo 4, al fine dell'implementazione di un sistema di regolazione del servizio integrato di gestione rifiuti, introduce i seguenti indicatori di qualità tecnica:

- a) puntualità del servizio di raccolta e trasporto;
- a) diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti;

- b) durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto;
- c) puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- d) durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- e) tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.

DATO ATTO che lo Schema di Carta della Qualità, ALLEGATO n. 1 al presente atto:

- si compone di due sezioni: 1) la prima relativa alla disciplina del servizio di raccolta, trasporto e spazzamento stradale, svolto dal Gestore Unico Consorzio Medio Novarese con sede a Borgomanero per il tramite della Cooperativa Risorse di Verbania aggiudicataria dell'appalto; 2) la seconda, relativa alla gestione dell'attività di gestione tariffa (TARI) e rapporto con gli utenti, svolta dal Comune di Massino Visconti

ACQUISITO il parere favorevole di regolarità tecnica, espresso ai sensi dell'art. 49 del Dlgs 267/00;

Con votazione unanime resa nei modi di Legge

D E L I B E R A

- 1) Di approvare le premesse che costituiscono parte sostanziale del presente atto;
- 2) Di approvare lo Schema di Carta della Qualità del servizio integrato di gestione rifiuti urbani in ALLEGATO 1 al presente atto quale sua parte integrante e sostanziale, che si compone di due sezioni: a) la prima relativa alla disciplina del servizio di raccolta, trasporto e spazzamento stradale, svolto dal Gestore Unico Consorzio Medio Novarese con sede a Borgomanero per il tramite della Cooperativa Risorse di Verbania aggiudicataria dell'appalto; b) la seconda relativa alla gestione dell'attività di gestione tariffe (TARI) e rapporto con gli utenti, svolta dal Comune di Massino Visconti
- 3) Di trasmettere il presente provvedimento ai Soggetti interessati;
- 4) Di pubblicare il presente atto nelle forme di legge;
- 5) Di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 del D. Lgs. 267 del 2000, a seguito di separata votazione favorevole all'unanimità.

PARERE DI REGOLARITÀ TECNICA
(Art. 49, c. 1, del D.Lgs. 267/2000)

Sulla proposta della presente deliberazione esprime parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarità tecnica del presente provvedimento.

Il Responsabile del Servizio
F.to: Buzzi Maria Assunta

PARERE DI REGOLARITÀ CONTABILE
(Art. 49, c. 1 del D.Lgs. 267/2000)

Sulla proposta della presente deliberazione esprime parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarità contabile del presente provvedimento.

Il Responsabile del Servizio Finanziario
F.to: Artuso Paola

Letto, confermato e sottoscritto

Il Sindaco
F.to : AIROLDI ANTONIO

Il Segretario Comunale
F.to : TRANCHIDA ROSANNA

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

N. 41

La presente deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio del Comune per 15 giorni consecutivi con decorrenza dal 30/01/2023 al 14/02/2023 , come prescritto dall'art.124, 1° comma, del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

MASSINO VISCONTI, li 30/01/2023

Il Segretario Comunale
F.to: TRANCHIDA ROSANNA

DICHIARAZIONE DI ESECUTIVITA'

DIVENUTA ESECUTIVA IN DATA 23-dic-2022

- Perché dichiarata immediatamente eseguibile (art. 134, 4° comma, D.Lgs 18 agosto 2000, n. 267)
- Per la scadenza dei 10 giorni della pubblicazione (art.134, 3° comma, D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267)

MASSINO VISCONTI, li 23-dic-2022

Il Segretario Comunale
TRANCHIDA ROSANNA

E' copia conforme all'originale, in carta semplice, per uso amministrativo.

li, _____

Il Funzionario Incaricato
Buzzi Maria Assunta

Comune di MASSINO VISCONTI

Provincia Novara

**LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI
SERVIZI
TARI - Tassa sui rifiuti**

Approvata dalla Giunta Comunale con Deliberazione n. del in vigore
dal 2023

Sommario

1. INTRODUZIONE	3
2. LA CARTA DEI SERVIZI	3
3. PRINCIPI	4
4. INFORMAZIONI SULLA TARI	5
5. STANDARD DI QUALITÀ	7
6. AZIONI DI MIGLIORAMENTO	8
7. DIRITTI DEGLI UTENTI	8
8. MODALITÀ DI CONTATTO	9

1. INTRODUZIONE

La Carta dei servizi è uno strumento operativo nato con l'obiettivo di definire i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione di un servizio pubblico. Lo scopo di questo documento è contribuire a garantire agli utenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.

Questa Carta è destinata a tutti i contribuenti TARI che usufruiscono del Servizio rifiuti nel territorio comunale e più precisamente il *servizio rifiuti della raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, dello spazzamento e del lavaggio delle strade e dei bagni pubblici*

Con questo documento il Comune fissa criteri di prestazione del servizio e standard di qualità, nonché strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli utenti.

Infatti il Comune, attraverso la Carta dei Servizi, riconosce a tutti gli utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sul proprio operato, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli utenti e le relative risposte del Comune.

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

2. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è:

- uno strumento di comunicazione rivolto ad orientare i cittadini/contribuenti per informarli sul servizio che il Comune mette a loro disposizione per l'adempimento dell'obbligazione tributaria;
- un contributo che si inserisce nel progetto globale che impegna l'Amministrazione nel percorso della trasparenza dell'azione amministrativa, costituendo una concreta occasione di collaborazione e confronto con i cittadini;
- uno strumento per migliorare la qualità dei servizi resi attraverso il rapporto collaborativo con i contribuenti;
- un'opportunità per far conoscere ai cittadini l'applicazione del tributo (finalità, tempistiche e modalità);
- un patto di qualità che consente al contribuente di poter esercitare con consapevolezza i suoi diritti, conoscendo i servizi offerti e le modalità di erogazione.

La Carta della qualità dei servizi ha validità pluriennale e viene aggiornata nel momento in cui intervengono significative variazioni sulla materia.

La "Carta" è pubblicata sul sito del Comune di Massino Visconti, www.comune.massinoviconti.no.it, nella sezione dedicata ai tributi locali – TARI e nella sezione Amministrazione Trasparente .

L'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente, ha introdotto il TQRIF ed individuato 4 schemi regolatori che prevedono un diverso livello di qualità tecnica e contrattuale. In riferimento alla matrice degli schemi regolatori sotto riportata il Comune di Massino Visconti si posiziona nello Schema I – Livello di qualità minimo, i cui obblighi di servizio sono indicati nella Tabella 2 Appendice 1 TQRIF ove applicabili

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITA' TECNICA (CONTINUITA', REGOLARITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITA' TECNICA=NO	QUALITA' TECNICA=SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITA' CONTRATTUALE	QUALITA' CONTRATTUALE=NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITA' CONTRATTUALE=SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

3. PRINCIPI

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il Comune eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

Partecipazione

Il Comune si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. Il Comune promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune considera l'informazione, corretta e tempestiva, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini/utenti alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

4. INFORMAZIONI SULLA TARI

La TARI è stata istituita dal 01/01/2014 ed è finalizzata alla copertura totale dei costi sostenuti per la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

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, suscettibili di produrre rifiuti urbani o ad essi assimilati.

Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale e sono così composte:

Tipologia di Tariffa	Composizione tariffe
Per utenza domestica	<ul style="list-style-type: none">• Parte fissa• Parte variabile• Tributo provinciale TEFA per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente
Per utenza non domestica: Tariffe differenziate per categorie di attività con omogenea potenzialità di produzione di rifiuti	

Pagamento della tassa

Il pagamento della tassa avviene in n. 02 rate con scadenza stabilita annualmente nella delibera di approvazione delle tariffe e deve essere effettuata a seguito del ricevimento di documenti di pagamento e di modelli F24 precompilati e/o PagoPa.

L'indirizzo di spedizione dei documenti di pagamento è tratto solo da fonti ufficiali: Anagrafe, Camera di Commercio e Agenzia delle Entrate.

I modelli F24 e/o PagoPa non sono pagabili presso gli sportelli del Comune ma presso:

- Sportello bancario
- Sportello postale
- Per via telematica tramite home banking.

Rateizzazione

A fronte di ingiunzioni, solleciti o accertamenti esecutivi il contribuente che si trovi in temporanea situazione di difficoltà economica può richiedere al Comune, la rateazione degli importi dovuti. I riferimenti degli uffici a cui rivolgersi sono indicati sui singoli provvedimenti.

Istanze per la corretta istruzione della Tassa Rifiuti

Al fine della corretta emissione dei documenti di pagamento, il contribuente deve presentare entro **90 giorni dalla data in cui si verifica l'evento dichiarazione** 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 consegua 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.

I termini e le modalità di presentazione delle dichiarazioni sono indicati sui moduli stessi reperibili sul sito della Comune all'indirizzo: www.comune.massinvisconti.no.it

Conguagli, rimborsi e sgravi

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

Solo nel caso di cessazione della tassazione può essere richiesto il rimborso.

Le richieste di rimborso per somme versate e non dovute devono essere presentate al Comune 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.

Agevolazioni, riduzioni ed esclusioni

Nella delibera di approvazione delle tariffe della TARI sono definiti annualmente le eventuali agevolazioni e riduzioni per singole fattispecie

Emissione ed invio dei documenti di pagamento relativi alla TARI

- **Avvisi di pagamento** relativi a versamenti in acconto e a saldo, sono recapitati al domicilio/residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, mail o PEC; l'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dall'Ufficio TARI sulla base delle tariffe approvate annualmente dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente;
- **Documenti di conguaglio**, che possono prevedere un maggiore importo da versare rispetto alla richiesta iniziale o determinare un rimborso con riferimento ad un arco temporale anche pluriennale. Sono emessi per rettificare le variazioni che intervengono nell'anno successivamente all'emissione degli avvisi di pagamento e sono recapitati al domicilio/residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, mail o PEC;

- **Documenti di sollecito di pagamento**, sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei contribuenti che non risultano in regola i pagamenti TARI. Si tratta di avvisi cosiddetti "bonari" che, se pagati entro il termine indicato, non comportano l'applicazione di sanzioni ed interessi. Sono recapitati a mezzo PEC o raccomandata A/R.
- **Avvisi di Accertamento esecutivi**, sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei cittadini che hanno omesso l'obbligo di dichiarazione TARI oppure omesso il pagamento TARI sollecitato in tutto o in parte. Tali atti sono emessi nell'ambito del potere impositivo attribuito al Comune il quale svolge attività di accertamento per omesso o parziale pagamento e per omessa o infedele dichiarazione, attraverso la verifica della congruenza tra i versamenti ricevuti per singola annualità esaminata e quanto risulta dovuto sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati tributarie del Comune. Il controllo delle posizioni tributarie per le quali risultano incongruenze nei tributi pagati e/o nei dati dichiarati è effettuato attraverso l'incrocio tra banche dati comunali e/o altre fonti disponibili al fine di individuare posizioni non conformi (dichiarazioni, iscrizioni, cessazioni, etc....) rispetto agli adempimenti richiesti dalle normative vigenti in materia di TARI. Si tratta di avvisi di accertamento che comportano sanzioni ed interessi previsti dalla normativa vigente in materia di tributi locali. Sono notificati nelle forme previste dalla legge.

A seguito del ricevimento di un avviso di accertamento, entro 60 giorni dalla data di ricevimento è possibile:

- prenotare un appuntamento telefonico con le modalità indicate sull'avviso stesso;
- effettuare il pagamento utilizzando il bollettino/F24 e/o PagoPa allegato;
- presentare istanza di revisione del provvedimento, nel caso in cui la superficie, la categoria tariffaria, il soggetto passivo o il periodo di tassazione applicati siano diversi da quelli contestati, utilizzando le modalità indicate sull'avviso stesso.

5. STANDARD DI QUALITÀ

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni tipo a cui sono stati associati degli indicatori (Standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a fornire una puntuale ed esaustiva risposta a richieste chiare e corredate da idonea documentazione.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, verranno valutate le problematiche e le eventuali responsabilità che hanno generato la disfunzione rilevata ed adottate di concerto con l'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, i procedimenti vengono sospesi. In questo caso l'ufficio si impegna ad informare tempestivamente l'utente dell'esigenza di integrare la documentazione al fine di completare l'istruttoria. Nella tabella sotto riportata sono stati individuati gli Standard qualitativi dei principali servizi-tipo erogati, per permettere ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte dal Comune.

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 - sportello	Tempi di attesa	Attesa media di 15 minuti che potrebbero raggiungere 30 minuti nei periodi di emissione dei documenti TARI
Attività assistenza e servizio al pubblico – call center	Tempi di attesa	Da 15 minuti
Richieste scritte di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla richiesta
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento
Gestione delle istanze su solleciti e avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento
Richieste di rimborso	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dal ricevimento

6. AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio sono avviato per l'anno ____ la seguente azioni di miglioramento:

[Indicare le eventuali azioni di miglioramento quali a titolo esemplificativo:

- *digitalizzazione dei rimborsi sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche;*
- *attivazione dello sportello telematico che consentirà la digitalizzazione di tutta la modulistica TARI].*

7. DIRITTI DEGLI UTENTI

I contribuenti possono formulare **suggerimenti**, **segnalazioni** e **reclami** relativamente all'erogazione dei servizi ed in particolare relativamente agli standard di qualità indicati nella presente Carta, attraverso pec e/o e mail consultare il sito del Comune di Massino Visconti ufficio tributi.

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo di 30 giorni. Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo redigere opportuna 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 30 giugno di ciascun anno l'Ufficio TARI trasmette alla Giunta Comunale, rendendolo disponibile anche agli utenti tramite la sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale, un resoconto relativo all'anno precedente contenente:

- numero, tipo di reclami e seguito dato ad essi (indici sui tassi di reclamo);
- confronto con i dati precedentemente riscontrati;
- eventuali suggerimenti e segnalazioni di disservizi.

Allo scopo di definire i progetti di miglioramento del servizio, verranno utilizzati come riferimenti principali i suggerimenti che pervengono al Comune.

8. MODALITÀ DI CONTATTO

COMUNE DI MASSINO VISCONTI

UFFICIO TRIBUTI - TARI

Indirizzo Piazza IV Novembre n. 9

Orari apertura al pubblico: consultare il sito web www.comune.massinvisconti.no.it

Contatti:

- Tel. 0322/219120 (centralino);
- Numero Verde: in corso di definizione;
- Sito: www.comune.massinvisconti.no.it;
- Email: massino.visconti@libero.it (per informazioni o chiarimenti in merito a documenti di pagamento, istanze di rateazione, rimborsi, compensazioni, agevolazioni per disagio economico, reclami per la gestione tariffa e rapporti con l'utente);
- PEC: comune.massinvisconti@legalmail.it

Modulistica

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche TARI può essere scaricata all'indirizzo Internet: www.comune.massinvisconti.no.it

I moduli possono essere:

- inviati per posta ordinaria al Servizio TARI – *[Comune di Massino Visconti Piazza IV Novembre n. 9- 28040 Massino Visconti]*;
- inviati via mail: *[massino.visconti@libero.it]*;
- inviati via PEC: *[comune.massinvisconti@libero.it]*

