



COMUNE DI CASALETTO SPARTANO

Provincia di Salerno

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

DI

GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

DELLA TARI – TASSA SUI RIFIUTI

INTRODUZIONE

La carta dei servizi (Carta) rappresenta un documento volto alla tutela dei diritti delle utenze fruitrici del servizio inerente la gestione delle tariffe della tassa rifiuti solidi urbani TARI e del rapporto con gli utenti ed assume un impegno anche dal punto di vista della tutela dell'ambiente. Si concretizza nel fornire uno strumento di immediata consultazione che consente ai cittadini/utenti di avviare un dialogo diretto per verificare standard operativi e qualitativi ragionevoli volti alla ricerca, da parte delle amministrazioni, del mantenimento e del miglioramento dello standard e della tutela dell'utenza servita.

Rappresenta inoltre un complesso di regole con la finalità di un garantire un costante monitoraggio e di intraprendere, se necessario, idonee azioni correttive in favore di quanti dovessero essere penalizzati da comportamenti non adeguati.

Con la presente carta della qualità il Comune di Casaletto Spartano 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.

La Carta è uno strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti non come mero riconoscimento formale di garanzia ma come attribuzione al cittadino di un potere di controllo diretto sulla qualità del servizio ad esso erogato.

La Carta non limita la sua azione confermando diritti già riconosciuti all'utenza, come quello all'informazione e trasparenza, ma introduce principi nuovi come l'adozione di standard di qualità del servizio e la loro pubblicizzazione, il dovere, da parte del Comune di verificare il rispetto delle procedure e di valutare la qualità e le tempistiche dei servizi resi.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza e Imparzialità

L'erogazione dei servizi pubblici si basa sul principio di eguaglianza ed imparzialità. Le regole relative ai rapporti con gli utenti sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione, e opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, nell'ambito di aree territoriali e di categorie o fasce omogenee d'utenza. Eventuali trattamenti differenziati possono essere praticati a fronte di oggettive esigenze e in senso più favorevole ad utenze: anziani, portatori di handicap o altre categorie deboli.

Continuità

Viene garantito un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi dovuti ad eventi indipendenti dalla volontà (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi, ecc.).

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto di corretta erogazione, sia per fornirne la collaborazione ai fini del miglioramento della qualità. Ogni cittadino/utenza ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano direttamente, può presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

Efficacia ed efficienza

Nel rispetto dell'equilibrio economico-gestionale, persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali.

IL TRIBUTO

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi. La TARI è stata introdotta, a decorrere dal 2014, dalla legge 27 dicembre 2013, n. 147 (legge di stabilità per il 2014) quale tributo facente parte, insieme all'imposta municipale propria (IMU) e al tributo per i servizi indivisibili (TASI), dell'imposta unica comunale (IUC). Dal 2014, pertanto, la TARI ha sostituito il tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES), che è stato vigente per il solo anno 2013 e che, a sua volta, aveva preso il posto di tutti i precedenti prelievi relativi alla gestione dei rifiuti, sia di natura patrimoniale sia di natura tributaria (TARSU, TIA1, TIA2). La legge 27 dicembre 2019, n. 160 (legge di bilancio per il 2020) ha successivamente abolito, a decorrere dall'anno 2020, la IUC e – tra i tributi che la costituivano – la TASI. Sono, invece, rimasti in vigore gli altri due tributi che componevano la IUC, vale a dire l'IMU, come ridisciplinata dalla stessa legge n. 160 del 2019, e la TARI, le disposizioni relative alla quale, contenute nella legge n. 147 del 2013, sono state espressamente fatte salve.

In forza della potestà normativa attribuita ai Comuni dal D.Lgs. n. 446 del 15/12/1997, con delibera di Consiglio Comunale n. 24/2014 è stato adottato il relativo Regolamento Comunale, successivamente rettificato con deliberazioni n. 16/2015 e 12/2016.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o le aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

In caso di pluralità di possessori o di detentori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria.

In caso di detenzione di durata non superiore a sei mesi nel corso dello stesso anno solare, la tassa è dovuta soltanto dal possessore dei locali e delle aree a titolo di proprietà, usufrutto, uso, abitazione, superficie.

La Tari viene calcolata secondo il metodo matematico e statistico definito con il DPR n. 158 del 27/04/1999 e pertanto:

- per le utenze domestiche, oltre alla superficie dei locali, si tiene conto del numero dei componenti del nucleo familiare che risultano iscritti all'anagrafe comunale alla data del 1° gennaio dell'anno di riferimento;
- per le utenze non domestiche, invece, oltre alla superficie dei locali, si tiene conto della tipologia di attività esercitata, inserendo la stessa in una delle 30 categorie di attività previste dalla norma.

L'importo a carico di ciascun utente è dato dalla somma di due componenti:

1. una parte fissa, determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio;
2. una parte variabile rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione.

Il tributo giornaliero si applica in base a tariffa giornaliera ai soggetti che occupano o detengono temporaneamente, ossia per periodi inferiori a 183 giorni nel corso dello stesso anno solare, con o senza autorizzazione, locali od aree pubbliche, di uso pubblico o aree gravate da servitù di pubblico passaggio, per la copertura dei costi dei servizi relativi alla gestione dei rifiuti assimilati prodotti da tali soggetti.

La tariffa del tributo giornaliero applicabile è determinata rapportando ai metri quadrati occupati e al numero di giorni e loro frazioni di durata dell'occupazione.

La misura della tariffa giornaliera è ottenuta suddividendo la tariffa annuale, riferita alla categoria di riferimento, per i giorni dell'anno (365) e maggiorando il risultato del 30%.

IL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Il Comune di Casaleto Spartano (Gestore) eroga i servizi connessi all'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti nel rispetto delle disposizioni contenute nel Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, mediante l'attività dell'ufficio tributi e dell'ufficio tecnico comunali, ognuna per quanto di competenza.

Approvazione delle tariffe

Per la quantificazione delle tariffe, sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche, vengono utilizzati dei coefficienti, previsti dalla norma sopracitata, che misurano, con modalità statistiche, la capacità media di produzione di rifiuti delle famiglie (fino a 6 componenti) e delle attività produttive, in modo da coprire il 100% del costo complessivo del servizio;

Per l'approvazione delle tariffe l'Ente (in qualità di Gestore del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti nonché del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade) e la società affidataria del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti (in qualità di Gestore di tale segmento del ciclo integrato dei rifiuti) trasmettono all'Ente territorialmente competente (ETC) il Piano Economico Finanziario (PEF) "grezzo" redatto secondo il metodo tariffario MTR-2 di ARERA; l'ETC provvede alla definizione dei parametri di propria competenza ed alla validazione del PEF nonché alla trasmissione dello stesso all'ARERA per la successiva approvazione; il Consiglio Comunale approva il Piano Finanziario ed il relativo piano tariffario anche nelle ore dell'approvazione del PEF da parte dell'Autorità di regolazione per il settore rifiuti.

All'atto della bollettazione, l'Ente determina l'importo del tributo dovuto dall'utente a cui viene sommato il tributo provinciale calcolato nella misura del 5% del totale dovuto.

La tariffa è ridotta nei seguenti casi:

- a. 20% per attività con contratti di smaltimento rifiuti speciali (codice CER 200125 olio vegetale esausto);
- b. 30 % per altre attività con contratti di smaltimento rifiuti speciali.
- c. 60 %, per le utenze ubicate fuori dalla zona servita, purché di fatto non servite dalla raccolta, se la distanza dal piu' vicino punto di raccolta ubicato nella zona perimetrata è superiore ai 500 mt linerari calcolati su strada carrozzabile;
- d. 70 % per le utenze ubicate fuori dalla zona servita, purché di fatto non servite dalla raccolta, se la distanza dal piu' vicino punto di raccolta ubicato nella zona perimetrata è superiore ai 700 mt linerari calcolati su strada carrozzabile;

le riduzioni di cui ai punti da a) a c) sono concesse su istanza del contribuente corredata da documentazione giustificativa.

Attivazione, variazione e cessazione del servizio

I soggetti passivi del tributo devono dichiarare ogni circostanza rilevante per l'applicazione del tributo e, in particolare, l'inizio, la variazione e la cessazione dell'utenza, la sussistenza delle condizioni per ottenere agevolazioni o riduzioni, il modificarsi o il venir meno delle condizioni per beneficiare di agevolazioni o riduzioni. Nell'ipotesi di più soggetti obbligati in solido, la dichiarazione può essere presentata anche da uno solo dei possessori o detentori.

La dichiarazione del tributo, corrispondente, secondo quanto previsto dalla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/rif, alla richiesta di attivazione del servizio, deve essere presentata dall'utente all'ufficio tributi del Comune entro novanta giorni solari dalla data di inizio del possesso o della

detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via *e-mail* o mediante sportello fisico e *online*, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla *home page* del sito internet del Comune, disponibile presso l'ufficio tributi. Ai soli fini della erogazione del servizio, la richiesta di attivazione produce i suoi effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente. Ai fini della nascita della obbligazione tributaria, rileva la data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a prescindere dalla data indicata dall'utente nella richiesta.

L'ufficio tributi riscontra, entro il termine di giorni 30, in modo chiaro e comprensibile la dichiarazione corrispondente alla richiesta di attivazione del servizio, indicando i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- b) il codice utente e il codice utenza;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, l'attivazione del servizio.

La dichiarazione del tributo, corrispondente alla richiesta di attivazione del servizio, ha effetto anche per gli anni successivi, sempreché non si verifichino modificazioni dei dati dichiarati da cui consegua un diverso ammontare del tributo.

Le dichiarazioni del tributo corrispondenti alle richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate all'ufficio tributi entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite *e-mail* o mediante sportello fisico e *online*, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla *home page* del sito internet del Comune, in modalità anche stampabile, disponibile presso l'ufficio tributi (ovvero compilabile *online*).

L'ufficio tributi riscontra, entro il termine di giorni 30, in modo chiaro e comprensibile la dichiarazione corrispondente alla richiesta di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a. il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- b. il codice identificativo del riferimento organizzativo dell'ufficio comunale che ha preso in carico la richiesta;
- c. la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, la variazione o cessazione del servizio.

Le dichiarazioni del tributo e connesse richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine dei 90 giorni ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le dichiarazioni del tributo e connesse richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione. Resta salva la possibilità di dimostrare con idonea documentazione gli elementi che comportano il venir meno della soggettività passiva, ai sensi delle norme che regolano il rapporto tributario ovvero nel caso in cui il tributo è stato assolto dal soggetto subentrante a seguito di dichiarazione o in sede di recupero d'ufficio.

Gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 3/04/2006, n. 152, ossia da parte delle utenze domestiche che decidono di conferire i RSU al di fuori del servizio pubblico, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

L'ufficio tributi, riscontrata la richiesta di attivazione del servizio, ne da comunicazione al Gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti (società affidataria del citato servizio) che provvede alla consegna delle attrezzature per la raccolta entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi.

Reclami, richieste di informazioni e di rettifica importi addebitati

Affinché il contribuente possa presentare richieste di informazioni relativi all'applicazione del tributo ed al servizio di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti e richieste di rettifica degli importi addebitati, il Comune predispone appositi moduli scaricabili dall'home page del sito internet istituzionale, disponibili presso l'Ufficio tributi o compilabili on line, fermo restando la validità delle richieste trasmesse senza l'utilizzo dei predetti modelli, purché contenenti i dati identificativi delle utenze (nome, cognome, codice fiscale, recapito postale e di indirizzo di posta elettronica, codice utente, indirizzo dell'utenza, coordinate bancari e/o postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati).

Le richieste scritte di informazioni vengono riscontrate, con nota motivata, entro il termine di 30 giorni lavorativi, mentre le istanze di rettifica degli importi addebitati entro il termine di 60 giorni lavorativi.

Il Comune formula le risposte in modo chiaro e comprensibile avendo cura di indicare:

- il riferimento alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi dovuti;
- il riferimento organizzativo del gestore (ufficio tributi o ufficio tecnico) incaricato di fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti;

Nel caso richiesta di rettifica degli importi addebitati, l'ufficio tributi riporta nella risposta, oltre agli elementi indicati nel comma precedente:

- la valutazione documentata effettuata dal Comune rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Comune;
- la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- l'elenco dell'eventuale documentazione allegata

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti, rimborsi

Ogni anno la Tari si versa con le seguenti tempistiche:

- Prima rata, con scadenza 30 giugno;
- Seconda rata, con scadenza 30 dicembre

L'avviso di pagamento, emesso almeno 20 giorni prima del termine di riscossione, viene recapitato all'indirizzo di residenza di ciascun contribuente, con allegati i relativi "mod. f 24

semplificati” precompilati, con le informazioni relative all’utenza, l’importo da pagare alle relative scadenze Per gli utenti che ne fanno richiesta l’avviso viene inviato a mezzo mail.

L’avviso viene redatto sulla base delle dichiarazioni presentate, nonché degli accertamenti notificati, contenente l’importo dovuto per la tassa sui rifiuti ed il tributo provinciale, l’ubicazione e la superficie dei locali e delle aree su cui è applicato il tributo, la destinazione d’uso dichiarata o accertata, le tariffe applicate, l’importo di ogni singola rata e le scadenze. L’avviso di pagamento deve contenere altresì tutti gli elementi previsti dall’art. 7 della Legge 27/07/2000, n. 212 (Statuto del Contribuente), nonché tutte le indicazioni contenute nella delibera ARERA n. 444/2019.

In caso di mancata ricezione dell’invito di pagamento, è opportuno per il contribuente recarsi presso l’ufficio in tempo utile, prima delle scadenze previste dal vigente regolamento, per riceverne copia.

I modelli f 24 possono essere pagati senza alcuna commissione presso:

- Sportello bancario;
- Sportello postale;
- Per via telematica.

Per i residenti all’estero Il pagamento del tributo va effettuato con un bonifico bancario intestato a “Comune di Casaleto Spartano Servizio Tesoreria Comunale” utilizzando il codice IBAN del conto corrente postale intestato all’Ente ed adeguato al sistema PagoPa reperibile sul sito internet del Comune di Casaleto Spartano www.comune.casalettospartano.sa.it nella sezione Trasparenza – Pagamenti dell’Amministrazione – Iban e pagamenti informatici e specificando la seguente causale di versamento:

Codice Tributo : 3944
Tari Anno -----
Comune B888
Codice Fiscale / Partita Iva del contribuente:-----

Su istanza dell’utente avente diritto, presentata entro il termine della scadenza di pagamento riportato nell’avviso di pagamento, l’ufficio tributi provvede all’ulteriore rateizzazione di ciascuna delle due rate semestrali:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) qualora l’importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L’importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a €. 100,00 (euro cento/00).

Il soggetto passivo deve richiedere il rimborso delle somme versate e non dovute, entro il termine di 5 anni dalla data del pagamento ovvero dal giorno in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

L'ufficio tributi cura il procedimento di rimborso che dovrà concludersi entro il termine di giorni 180.

Il rimborso sarà disposto attraverso:

- a) la detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o qualora la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto del termine dei 120 giorni lavorativi;

In ogni caso l'importo dovuto viene accreditato nel primo documento di riscossione utile, se inferiore a cinquanta (50) euro.

Verifiche ed accertamenti

L'ufficio tributi svolge le attività necessarie al controllo dei dati contenuti nelle dichiarazioni presentate dai soggetti passivi e le attività di controllo per la corretta applicazione del tributo. A tal fine può:

- inviare al contribuente questionari, da restituire debitamente compilati entro il termine di 60 giorni dalla notifica;
- utilizzare, nel rispetto delle vigenti disposizioni di tutela del trattamento dei dati personali, dati presentati per altri fini, ovvero richiedere ad uffici pubblici o ad enti di gestione di servizi pubblici, dati e notizie rilevanti nei confronti delle singole contribuenti, in esenzione di spese e diritti;
- accedere ai locali ed alle aree assoggettabili al tributo, mediante personale dell'ufficio tecnico comunale o della polizia locale, dando preavviso al contribuente di almeno 7 giorni, nei limiti e nei casi previsti dalla legge. In caso di mancata collaborazione del contribuente od altro impedimento alla diretta rilevazione l'ente procede all'accertamento sulla base di presunzioni semplici di cui all'art. 2729 del Codice civile;
- utilizzare tutte le banche dati messe a disposizione dall'Agenzia delle Entrate o da altre amministrazioni pubbliche, enti pubblici ovvero soggetti gestori di servizi pubblici.

Ai fini dell'attività di accertamento della TARI, l'ufficio tributi, per le unità immobiliari a destinazione ordinaria iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano, può considerare come superficie assoggettabile al tributo l'80% della superficie catastale, determinata secondo i criteri di cui al D.P.R. 138/1998, in base al disposto dell'art. 1, comma 646, della Legge 27/12/2013, n. 147.

L'ufficio tributi, nei casi in cui dalle verifiche condotte sui versamenti eseguiti dai contribuenti e dai riscontri operati in base ai precedenti commi, venga riscontrata la mancanza, l'insufficienza o la tardività del versamento ovvero l'infedeltà, l'incompletezza o l'omissione della dichiarazione originaria o di variazione, notifica apposito avviso di accertamento motivato in rettifica o d'ufficio, a norma dei commi 161 e 162 dell'art. 1 della Legge 27/12/2016, n. 296 e dell'art. 1, comma 792 e seguenti, della Legge 27/12/2019, n. 160, comprensivo del tributo o del maggiore tributo dovuto, oltre che degli interessi, delle sanzioni, delle spese degli oneri di riscossione.

Il versamento delle somme dovute a seguito della notifica degli avvisi di accertamento avviene mediante modello di pagamento unificato o, con riferimento agli utenti residenti all'estero, con le modalità precedentemente descritte per il versamento ordinario del tributo.

Gli accertamenti divenuti definitivi, perché non impugnati nei termini o a seguito di sentenza passata in giudicato, tengono luogo della dichiarazione per le annualità successive all'intervenuta definitività.

L'ufficio tributi non procede alla notifica di avvisi di accertamento o alla riscossione coattiva qualora l'importo complessivamente dovuto, inclusivo di tributo, interessi e sanzioni è inferiore ad € 12,00 (euro dodici), con riferimento ad ogni periodo d'imposta, esclusa l'ipotesi di ripetuta violazione degli obblighi di versamento del tributo.

Contatti

Gli utenti possono inoltrare al Comune, in qualità di Gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti TARI, reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, di informazioni, di attivazione, variazione e cessazione del servizio utilizzando lo sportello online accessibile dall'home page del sito istituzionale www.comune.casalettospartano.sa.it.

In alternativa, gli utenti possono recarsi allo sportello fisico situato presso l'ufficio tributi comunale, situato in Via Nazionale n. 226 – Casaletto Spartano - nei seguenti orari:

- Il Lunedì, Mercoledì e Venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 12:00;
- Il Martedì ed il Giovedì, dalle ore 15:30 alle ore 17:30.

L'ufficio tributi è inoltre contattabile:

- a. telefonicamente, nei giorni e negli orari di ricevimento sopra evidenziati, al seguente numero di telefono 0973.374285 (int. 3);
- b. A mezzo mail all'indirizzo ragioneria@comune.casalettospartano.sa.it;
- c. A mezzo PEC all'indirizzo ragioneria@pec.comune.casalettospartano.sa.it.

E' possibile chiedere assistenza mediante il numero verde..