



COMUNE DI PETTENASCO

2024

PROVINCIA DI NOVARA

Piazza Unità d'Italia, 2

28028 Pettenasco (NO)

P.I. 00430240036

Tel. 0323/89115 Fax 0323/89693

pettenasco@cert.ruparpiemonte.it

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI -Servizio Tassa Rifiuti

Sommario

1- CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: SERVIZIO TARI.....	2
1.1 Informazioni generali.....	2
2- STANDARD DI QUALITA' RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE	4
2.1 Quali sono gli standard di qualità del servizio	4
3- IL SERVIZIO TARI: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	5
3.1 Cos'è la TARI	5
3.2 Chi paga la TARI	5
3.3 Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	6
3.4 Modalità per la variazione o la cessazione del servizio.....	6
4- MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI.....	7
4.1 Come si paga la TARI.....	7
4.2 Periodicità di riscossione della TARI.....	7
4.3 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti	7
4.4 Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti	8
5- RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	8
5.1 Modalità per la presentazione dei reclami scritti.....	8
5.2 Modalità di presentazione delle richieste scritte di informazioni.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
5.3 Modalità di presentazione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	Errore. Il segnalibro non è definito.
6- PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....	9

1- CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: SERVIZIO TARI

TQRIF - APPENDICE I - Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per Schema I
Art. 5 - Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per la gestione

1.1 Informazioni generali

La presente Carta della qualità dei servizi ha la finalità di guidare il contribuente informandolo, nello specifico, circa le modalità di applicazione della Tassa Rifiuti – TARI – attraverso la quale viene finanziato il servizio di raccolta, sul suolo pubblico, dei rifiuti solidi urbani.

Con la suddetta Carta il Comune di Pettenasco si impegna a perseguire l'obiettivo di rispondere, attraverso un dialogo costante, in maniera puntuale ed esauriente alle domande e aspettative dell'utente.

Ai sensi dell'art.5.2 del TQRIF (*Testo Unico per la Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*), tale Carta è pubblicata sul sito dell'ente (www.comune.pettenasco.no.it). ARERA, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, che ha introdotto il suddetto TQRIF, ha 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 Pettenasco, si posiziona nello **Schema I – Livello qualitativo minimo**, i cui Obblighi di servizio sono indicati nella Tabella 2 Appendice 1 TQRIF ove applicabili.

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 Pettenasco, www.comune.pettenasco.no.it, nella sezione dedicata ai tributi locali - TARI e nella sezione Amministrazione Trasparente Rifiuti.

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

2- STANDARD DI QUALITA' RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE

TQRIF
Art. 4 – Indicatori di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

2.1 Quali sono gli standard di qualità del servizio

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

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 avviate per l'anno _____ le seguenti 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].

3- IL SERVIZIO TARI: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

TQRIF - APPENDICE I - Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per Schema I
Art. 6 e 7 - Modalità di attivazione del servizio
Art.10 e art.11- Modalità per la variazione o cessazione del servizio

3.1 Cos'è la 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	• 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	

3.2 Chi paga la TARI

La tassa è dovuta da chiunque, persona fisica o giuridica, possieda 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.

3.3 Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro il 30 giugno dell'anno successivo 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 in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online

3.4 Modalità per la variazione o la cessazione del servizio

La richiesta di variazione e di cessazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro il 30 giugno dell'anno successivo 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 in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online

4- MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

TQRIF - APPENDICE I - Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per Schema I
Titolo V (ad eccezione art. 28.3) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica importi non dovuti

4.1 Come si paga la TARI.

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.

4.2 Periodicità di riscossione della TARI

Il Comune invia una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

Il Comune con la riscossione annuale garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

4.3 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

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 consegue un diverso ammontare del tributo;

- cessazione del possesso, conduzione o detenzione dei locali e delle aree costituenti presupposto di applicazione del tributo.

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

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

4.4 Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

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.

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

5- RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

TQRIF - APPENDICE I - Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per Schema I
Art.13,17 e 18 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

5.1 Modalità per la presentazione dei reclami scritti, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

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 Pettenasco 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.

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

6- PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

TQRIF - APPENDICE I - Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per Schema I
Art.20 e 22 Obblighi di servizio telefonico

COMUNE DI PETTENASCO UFFICIO TRIBUTI - TARI

Indirizzo Piazza Unità d'Italia n. 2

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

Contatti:

Tel. 0323/89115 interno 7;

Numero Verde: in corso di definizione;

Sito: www.comune.pettenasco.no.it;

Email: responsabiletributi.pettenasco@ruparpiemonte.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: pettenasco@cert.ruparpiemonte.it

Modulistica

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

I moduli possono essere:

inviati per posta ordinaria al Servizio TARI - [Comune di Pettenasco Piazza Unità d'Italia n. 2 – 28028 Pettenasco (NO)];

inviati via mail: [responsabiletributi.pettenasco@ruparpiemonte.it];

inviati via PEC: [pettenasco@cert.ruparpiemonte.it]