

Comune di BOZZOLE

Provincia di Alessandria

**LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI
SERVIZI
TARIP - Tassa sui rifiuti puntuale**

Approvata dalla Giunta Comunale con Deliberazione n. 83 del 23 dicembre 2022 in
vigore dal 01 gennaio 2023

Sommario

1. INTRODUZIONE.....	3
2. LA CARTA DEI SERVIZI	3
3. PRINCIPI	3
4. COS'E' LA TASSA SUI RIFIUTI	4
5. INDICATORI STANDARD	7
6. MODALITA' DI CONTATTO.....	7
7. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	8

8

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-TARIP che usufruiscono del Servizio rifiuti nel territorio comunale e più precisamente i servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani.

2. LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi TARIP è uno strumento per fornire ai cittadini un'informazione completa sul tributo che i contribuenti versano per coprire i costi dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani.

Si tratta di un patto tra Amministrazione e cittadini, che tiene fede ai principi e alle finalità dell'azione amministrativa, ovvero garantire l'equità fiscale, snellire le procedure e contribuire a trasmettere ai cittadini – famiglie, imprese, enti – la consapevolezza sulle modalità, le tempistiche e soprattutto l'applicazione del tributo. La carta dei servizi infatti è stata elaborata dall'Ufficio Tributi del Comune allo scopo di garantire ai contribuenti la massima trasparenza su ogni aspetto del tributo, oltre alle indispensabili informazioni tecniche. Il documento infatti consente di orientarsi tra scadenze, uffici e indirizzi, ma rappresenta anche un vademecum per capire come vengono definite e calcolate le tariffe, per ricordare i diritti che spettano ai contribuenti e gli adempimenti a cui bisogna attenersi. È quindi un'opportunità per instaurare un rapporto di collaborazione tra cittadini e Comune indispensabile per migliorare i servizi e renderli sempre più rispondenti alle esigenze della popolazione.

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 Bozzole www.comune.bozzole.al.it nella sezione dedicata ai tributi locali – TARIP e nella sezione Trasparenza Gestione Rifiuti.

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

L'erogazione del servizio è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione temporanea per impedimento oggettivo, il Comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Comune tutte le informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della L. 241/90.

Efficienza ed efficacia

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

Chiarezza e cortesia

Il Comune pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con l'utente, utilizzando una terminologia chiara, comprensibile ed efficace.

Il personale in servizio presso il Comune agisce con rispetto e cortesia nei confronti dell'utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria.

Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Riservatezza

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

4. COS'E' LA TASSA SUI RIFIUTI

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.

A partire dal 2019 è attiva la TARI Tributo Puntuale (cd TARIP) con tariffa misurata a volume per il rifiuto secco residuale (cd indifferenziato).

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 possono essere così descritte:

Tipologia di tariffa	Composizione tariffe
Per utenza domestica: - Tariffe differenziate per numero di componenti il nucleo familiare	- PARTE FISSA - PARTE VARIABILE - PARTE VARIABILE MISURATA A VOLUME legata alla produzione di rifiuto indifferenziato
Per utenza non domestica: - Tariffe differenziate per categorie di attività con omogenea potenzialità di produzione di rifiuti	- Tributo provinciale TEFA per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente.

4.1 Pagamento della tassa

Il pagamento della tassa avviene in n. 3 rate con scadenza il 16 maggio e 16 settembre dell'anno in corso (pari al 90% dell'importo dovuto nell'anno in corso, parametrate alle tariffe TARIP dell'anno precedente, esclusi i costi degli svuotamenti) e il 16 marzo dell'anno seguente (a conguaglio sull'intera annualità di riferimento e comprensiva dei costi di svuotamento dell'anno di riferimento) e

deve essere effettuata a seguito del ricevimento di documenti di pagamento e di modelli F24 precompilati.

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 non sono pagabili presso gli sportelli del Comune ma presso:

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

4.2 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.

La rateazione è consentita per importi superiori a € 100 ai sensi dell'art. 18 del Regolamento generale delle entrate approvato con deliberazione CC. n. 21 del 29.08.2020 secondo lo schema seguente

SCHEMA PREVISTO DALLA LEGGE		
	rate mensili minimo	rate mensili massimo
fino 100 €	Nessuna dilazione	
Da 100,00 a 500,00 €		4
Da 501,00 a 3.000,00 €	5	12
Da 3.001,00 a 6.000,00 €	13	24
Da 6.001,00 a 20.000,00 €	25	36
Oltre 20.000,00 €	37	72

Per ottenere informazioni in merito è possibile recarsi presso l'Ufficio Tributi o consultare il sito del comune.

4.3 Dichiarazioni

Per consentire una corretta emissione degli inviti al pagamento i contribuenti presentano entro 90 giorni, dal momento in cui accade, le istanze di:

- **Inizio** del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettabili al tributo;
- **Variazione** qualora si verificano condizioni che determinino un diverso ammontare del tributo (es. variazione superficie, cambio destinazione d'uso, il verificarsi o il venir meno delle condizioni che danno luogo a esenzioni, riduzioni o agevolazioni previste dal regolamento, ecc.);
- **Cessazione** del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettati al tributo.

È possibile stampare la modulistica presente nel sito: www.comune.bozzole.al.it compilarla in ogni sua parte, e presentarla:

- allo sportello;
- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: protocollo@pec.comune.bozzole.al.it
- a mezzo posta ordinaria indirizzata a info@comune.bozzole.al.it

4.4 Rimborsi

In caso di somme versate e non dovute è possibile ottenere il rimborso, presentando istanza su apposito modulo, presente nel sito del Comune, da inviare tramite posta, posta elettronica certificata o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del pagamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

Si ricorda che all'istanza va allegata la quietanza di versamento e tutta la documentazione in possesso del contribuente che dimostri il diritto al rimborso.

Il Comune provvede al rimborso entro 180 giorni dalla presentazione della richiesta.

4.5 Riduzioni e agevolazioni per le utenze domestiche

Elenco delle riduzioni e agevolazioni per utenze domestiche previste nel Regolamento TARIP:

- 5% (su quota variabile – non su quota variabile misurata) per effettuazione compostaggio domestico
- 66,66% (sul totale) All'unica unità immobiliare ad uso abitativo, non locata o data in comodato d'uso, posseduta in Italia a titolo di proprietà o usufrutto da soggetti non residenti nel territorio dello Stato che siano titolari di pensione maturata in regime di convenzione internazionale con l'Italia, residenti in uno Stato di assicurazione diverso dall'Italia.

Altre agevolazioni/riduzioni/esenzioni sono previste nel Regolamento TARIP, consultabile all'indirizzo: www.comune.bozzole.al.it

Per ottenere informazioni in merito è possibile recarsi presso l'Ufficio Tributi o consultare il sito indicato.

4.6 Riduzioni utenze non domestiche

Elenco delle riduzioni e agevolazioni per utenze non domestiche previste nel Regolamento TARIP:

- 60% per i locali dismessi per cessata attività sino al distacco delle utenze ed allo svuotamento completo dei locali
- 15% (quota fissa e quota variabile – non su quota variabile misurata) ai locali, diversi dalle abitazioni, e aree scoperte adibiti a uso stagionale o a uso non continuativo, ma ricorrente, purché non superiore a 183 giorni nell'anno solare.
- 5% (su quota variabile – non su quota variabile misurata) per effettuazione compostaggio dei rifiuti derivanti da scarti di cucina e/o scarti vegetali

Altre agevolazioni/riduzioni/esenzioni sono previste nel Regolamento TARIP per produzione di rifiuti speciali e/o per avvio al riciclo/recupero dei rifiuti urbani da parte delle utenze non domestiche, consultabile all'indirizzo: www.comune.bozzole.al.it

4.7 Emissione ed invio dei documenti di pagamento relativi alla TARI-TARIP

- **Avvisi di pagamento** relativi a versamenti in acconto e a saldo, sono recapitati al domicilio/residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria; l'importo della TARI-TARIP da versare al Comune viene quantificato dall'Ufficio TARI sulla base delle denunce presentate e delle tariffe approvate annualmente dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente;
- **Sollecito di pagamento**, sono emessi nei confronti dei contribuenti che non risultano in regola con i pagamenti TARI-TARIP. 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 e notificati nei confronti dei cittadini che hanno omesso l'obbligo di dichiarazione TARI oppure omesso il pagamento TARI-TARIP

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-TARIP. 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 o in presenza contattando l'Ufficio Tributi al numero di Telefono 0142-60314 o alla e-mail info@comune.Bozzole.al.it;
- effettuare il pagamento utilizzando il bollettino/F24 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. INDICATORI STANDARD

Nell'ottica di perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, sono stati definiti alcuni indicatori "standard" che consentono di quantificare e misurare il livello di qualità garantito dall'ufficio nello svolgimento del servizio.

SERVIZIO	TERMINE DI LEGGE O DI REGOLAMENTO	STANDARD DI QUALITA'
Attività di consulenza e assistenza al cittadino e ricevimento dichiarazioni	In tempo reale in caso di richiesta verbale negli orari e nei giorni di ricevimento pubblico degli uffici (mercoledì dalle ore 10 alle ore 13)	In tempo reale negli orari e nei giorni di ricevimento pubblico degli uffici (mercoledì dalle ore 10 alle ore 13)
	Entro 30 giorni in caso di richiesta scritta	Entro 30 giorni
Gestione delle istanze per riduzione e agevolazioni	Da regolamento a seconda della tipologia	Entro 60 giorni dal ricevimento dell'istanza (completa di tutta la documentazione)
Rimborsi e sgravi	Entro 180 giorni dal ricevimento dell'istanza di rimborso/sgravio o compensazione	Entro 180 giorni dal momento in cui è completa di tutta la documentazione necessaria per il riconoscimento del credito
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Entro 60 giorni dalla data di notifica	Entro 60 giorni dalla notifica

6. MODALITA' DI CONTATTO

Per segnalazioni, reclami, informazioni sul servizio, pratiche di variazione, sgravi, avvisi di accertamento ecc:

UFFICIO TRIBUTI DEL COMUNE DI BOZZOLE		
Modalità di contatto	Indirizzo di riferimento Numero di telefono	Orari
Ufficio Tributi	Piazza Municipio 3 Bozzole (In presenza previo appuntamento)	MERCOLEDI' dalle 10 alle 13
Numero di telefono	014260314	MERCOLEDI' dalle 10 alle 13
Posta ordinaria	Comune di Bozzole – Ufficio Tributi – Piazza Municipio 3 – 15040 BOZZOLE AL	
e-mail	info@comune.bozzole.al.it	
e-mail PEC	protocollo@pec.comune.bozzole.al.it	
Sito internet	www.comune.bozzole.al.it	

COSMO SPA – UFFICIO TARIP		
Modalità di contatto	Indirizzo di riferimento Numero di telefono	Orari
Numero di telefono	0142-451094	Dal lunedì al venerdì Dalle 9:00 alle 12:20 e dalle 14:00 alle 17:00
Fax	0142-451149	
Posta ordinaria	Cosmo SpA Via Achille Grandi 45/C 15033 – Casale Monferrato	
e-mail	info@cosmocasale.it	
e-mail PEC	cosmo@pec.wmail.it	
Sito internet	www.cosmocasale.it	

6.1 Modulistica

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche TARIP può essere scaricata all'indirizzo internet:

www.comune.bozzole.al.it

I moduli possono essere:

- Consegnati a mano presso l'Ufficio Tributi – c/o Municipio, in Bozzole, Piazza Municipio 3
- Inviati per posta ordinaria al Comune di Bozzole – Ufficio Tributi – Piazza Municipio 3 – 15040 BOZZOLE
- Inviati via e-mail= info@comune.bozzole.al.it
protocollo@pec.comune.bozzole.al.it

7 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è valida una volta decorsi i tempi di pubblicazione della Delibera di approvazione da parte della Giunta Comunale.

Verrà data idonea divulgazione delle eventuali revisioni tramite gli strumenti informativi relativi alla trasparenza.