COMUNE DI CHIAVERANO

Città Metropolitana di Torino

LA CARTA DEI SERVIZI TARI

(tassa rifiuti)

- Documento redatto in Aprile 2023

Indice

Premessa

Cos'è la Carta dei Servizi…… pag. 4

Riferimenti normativi…… pag. 5

Chi siamo ..... pag. 6

Organizzazione servizio TARI ..... pag. 7

A chi ci rivolgiamo ..... pag. 9

Principi e finalità ..... pag. 9

Cos' è la TARI (tassa sui rifiuti) ..... pag. 9

Tariffa e criteri per il calcolo della tassa ..... pag. 10

Modalità di pagamento ..... pag. 10

Servizi erogati ..... pag. 11

Istruzioni per i corretti adempimenti ..... pag. 13

Agevolazioni e Riduzioni…… pag. 14

Tutela della Privacy…… pag. 14

Indicatori standard ..... pag. 15

PREMESSA

Il presente documento è redatto in conformità all'art. 5 del "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)", di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, che prevede la predisposizione di una Carta della qualità da parte di ciascun Gestore di una o più delle attività pertinenti al servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La ***carta dei servizi TARI*** *è uno strumento per fornire ai cittadini un'informazione completa, sulla tassa sui rifiuti che i contribuenti versano per coprire i costi dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, relativi alle attività di gestione dei rifiuti urbani dell'ambito distrettuale di cui il Comune fa parte.*
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 è stata elaborata dall'Ufficio Tributi del Comune allo scopo di garantire ai contribuenti la massima trasparenza su ogni aspetto della tassa, 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. E' 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.

Essa è coerente con lo schema regolatorio individuato nell'ambito dell'Allegato A, Deliberazione ARERA n. 15/2022 dall'Ente Territorialmente Competente – Schema 1

COS' È 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;

- un mezzo che, attraverso il rapporto con i cittadini, tende al miglioramento della qualità dei servizi resi;

- un'opportunità per far conoscere ai cittadini l'applicazione della tassa (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.

Nella Carta dei Gestori (SCS) è possibile trovare informazioni sulle corrette modalità di raccolta differenziata dei rifiuti e sulla metodologia di erogazione dei servizi offerti dal Gestore delle attività del servizio di igiene urbana attivi nel territorio di Chiaverano.
La Carta rappresenta l'impegno del Gestore ad assicurare la qualità nei confronti dell'utente e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento e agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo dei servizi erogati nei confronti dell'utente.

Riferimenti Normativi

La “Carta della qualità dei servizi” (o più semplicemente “Carta”) è un documento che permette di conoscere le caratteristiche e le modalità di svolgimento dei servizi erogati a favore degli utenti. La Carta è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:
D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
D.L. del 12/05/95, convertito nella **Legge 11/07/95 n. 273**, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
D.Lgs. n. 33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla **L. n. 190/2012**
c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.
Delibera dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”, che prevede l’indicazione dello schema regolatorio prescelto in riferimento agli obblighi di servizio, agli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dalla stessa ARERA.

La Carta, revisionata periodicamente, resta valida fino al momento in cui non ci siano variazioni che richiedano integrazioni e/o modifiche sostanziali. I cambiamenti sono comunicati all'utente tramite appositi strumenti informativi.

GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CHI SIAMO

L'ufficio Tributi che gestisce la tassa sui rifiuti TARI (front e back office) si occupa principalmente di:

- offrire un servizio di consulenza, assistenza e confronto con i cittadini, per metterli in grado di ottemperare agevolmente alle disposizioni normative e regolamentari in materia;

- elaborare e modificare il regolamento, tenendo presente la realtà locale e le esigenze che si presentano nella quotidianità,

- determinare annualmente le tariffe a copertura dei costi del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

Ufficio Tributi indirizzo e-mail: tributi@comune.chiaverano.to.it
Tel. 0125/54805

Per quanto riguarda le informazioni sulle condizioni di erogazione del servizio di gestione raccolta dei rifiuti urbani possono essere reperite sul sito del soggetto gestore dei rifiuti al seguente link: https://www.scsivrea.it

ORGANIZZAZIONE SERVIZIO TARI

SETTORE FINANZIARIO - TRIBUTI

Front Office

- Informazioni dedicate
- Ricevimento dichiarazioni
- Istruttoria pratica
- Accoglimento istanze di riduzioni/agevolazioni
- Consulenza specialistica
- Modifiche posizioni tributarie, ricalcoli
- Ristampe avvisi di pagamento e F24
- Informazioni telefoniche 0125/54805
- E-mail: tributi@comune.chiaverano.to.it

Back office

- Gestione ed invio solleciti/accertamenti, rateizzazioni, rimborsi, contenzioso
- Predisposizione ruolo coattivo per procedure esecutive
- Gestione pratiche complesse
- Elaborazione e spedizione di inviti al pagamento e F24
- Informazioni dedicate (risposte a mail, PEC, lettere, ecc.)
- Lavorazione pratiche ricevute in front office

FRONT OFFICE

Presso lo sportello tutto il personale a contatto con l'utente ha la competenza e l'esperienza necessarie per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza.

Servizi offerti:

- ascolto, suggerimenti e consulenza

- assistenza alla compilazione della modulistica

- eventuale ricalcolo invito al pagamento a seguito di modifiche sopraggiunte alla posizione

- accettazione di richieste rimborsi o compensazioni e di agevolazioni

BACK OFFICE

Servizi offerti:

- analisi e conseguenti risposte a mail e PEC pervenute dai cittadini

- elaborazione e spedizione degli inviti al pagamento con relativi F24 precompilati, anche tramite email (se richiesta dell'interessato)

- emissione provvedimenti di rimborso e rateizzazioni

- riconoscimento e quantificazione agevolazioni

- verifica posizioni individuali ed emissione di solleciti di pagamento ed avvisi di accertamento ai non adempienti

A CHI CI RIVOLGIAMO

Ci rivolgiamo ai cittadini che possiedono o occupano a qualsiasi titolo locali o aree scoperte nel territorio di Chiaverano, quindi suscettibili di produrre rifiuti.

PRINCIPI E FINALITA'

- Equità fiscale (pagare tutti per pagare meno)
- Copertura del costo del servizio
- Informativa (informazioni chiare ed esaustive, complete e puntuali)
- Snellimento delle procedure nel rispetto delle tempistiche prefissate

COS'È LA TARI (TASSA SUI RIFIUTI)

La TARI, o tassa sui rifiuti, istituita ai sensi del co. 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è la tassa destinata alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, secondo un modello di contabilità industriale e finanziaria completamente nuovo rispetto al bilancio comunale.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.
Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.
Il principio dettato dalla normativa europea di riferimento *"Chi inquina paga"* si traduce, all'interno della tariffa rifiuti, nel tentativo di correlare, utente per utente, il corrispettivo richiesto per il servizio alla quantità di rifiuto prodotto.

TARIFFA E CRITERI PER IL CALCOLO DELLA TASSA

- Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale.

- Per le utenze domestiche il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (composta da una parte fissa ed una variabile) per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati, tenendo conto anche del numero dei componenti il nucleo familiare.

- Per le utenze non domestiche, diverse categorie di attività suddivise per omogenea potenzialità di produzione rifiuti, il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (composta da una parte fissa ed una variabile) per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati, sia che si tratti di locali sia di aree scoperte operative.

- Alla tassa si aggiunge il 5% a titolo di Tributo provinciale per l'Esercizio delle Funzioni Ambientali (TEFA).

MODALITA' DI PAGAMENTO

La Tari si versa con le seguenti tempistiche.

Per l'annualità 2023:
- **30 giugno – 1a rata**
- **1 dicembre – 2a rata**

Gli inviti di pagamento vengono spediti all'indirizzo di residenza di ciascun contribuente, con allegati i relativi "mod. F24 semplificati" precompilati, con le informazioni relative all'utenza, l'importo e le scadenze.

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

I modelli F24 possono essere pagati presso:

- Sportello bancario
- Sportello postale
- Internet banking

SERVIZI EROGATI

SERVIZIO	MODALITA' DI RICHIESTA	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte sulla tassa in generale o sulla propria posizione	Telefono	0125/54805
	Richiesta scritta per posta ordinaria	Ufficio Tributi – P.zza Ombre 1 – 10010 – Chiaverano (TO)
Assistenza alla compilazione modulistica (nuove iscrizioni – variazioni – cessazioni)	E-Mail	tributi@comune.chiaverano.to.it
	Pec	pec@pec.comune.chiaverano.to.it
Assistenza alla compilazione di istanze per riduzioni o agevolazioni	Direttamente al front office	Ufficio Tributi nel seguente orario: venerdì dalle 9.00 alle 12.00
Ricevimento dichiarazioni (inizio possesso/detenzione, rettifica posizione tributaria, cessazione posizione)	Modello di denuncia inviato per posta ordinaria	Ufficio Tributi – P.zza Ombre 1 – 10010 – Chiaverano (TO)
	E-Mail	tributi@comune.chiaverano.to.it
	Pec	pec@pec.comune.chiaverano.to.it
	Direttamente al front office	Ufficio Tributi nel seguente orario: venerdì dalle 9.00 alle 12.00
Rimborsi e sgravi	Richiesta scritta per posta ordinaria	Ufficio Tributi – P.zza Ombre 1 – 10010 – Chiaverano (TO)
	E-Mail	tributi@comune.chiaverano.to.it
	Pec	pec@pec.comune.chiaverano.to.it
	Direttamente al front office	Ufficio Tributi nel seguente orario: venerdì dalle 9.00 alle 12.00

Reclami e richieste di informazioni	Richiesta scritta per posta ordinaria E-Mail Pec Direttamente al front office	Ufficio Tributi – P.zza Ombre 1 – 10010 – Chiaverano (TO) tributi@comune.chiaverano.to.it pec@pec.comune.chiaverano.to.it Ufficio Tributi nel seguente orario: venerdì dalle 9.00 alle 12.00
Richiesta di chiarimenti su solleciti e avvisi di accertamento	Telefono Richiesta scritta per posta ordinaria E-Mail Pec Direttamente al front office	0125/54805 Ufficio Tributi – P.zza Ombre 1 – 10010 – Chiaverano (TO) tributi@comune.chiaverano.to.it pec@pec.comune.chiaverano.to.it Ufficio Tributi nel seguente orario: venerdì dalle 9.00 alle 12.00
Ricorso avverso avviso di accertamento (contenzioso)	Avviso telematico all'indirizzo Pec	pec@pec.comune.chiaverano.to.it
Versamento	Modello F24	Banca Poste italiane Home Banking

ISTRUZIONI PER I CORRETTI ADEMPIMENTI:

• DICHIARAZIONI

Per consentire una corretta emissione degli inviti al pagamento i contribuenti presentano entro i termini indicati nel regolamento comunale, dal momento in cui accade, le istanze di:

- **Inizio** del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettabili al tributo;

- **Subentro/Variazione** qualora si verifichino condizioni che determinino un diverso ammontare della tassa (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, cambio intestazione ecc.);

- **Cessazione** del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettati alla tassa.

È necessario compilare la predetta modulistica e presentarla:

- allo sportello;

- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: pec@pec.comune.chiaverano.to.it

- a mezzo posta ordinaria indirizzata a Comune di Chiaverano - Ufficio Tributi – sede : Piazza Ombre, 1 – 10010 Chiaverano (TO)

RIMBORSI

In caso di somme versate e non dovute è possibile ottenere il rimborso, presentando istanza su apposito modulo, ritirandolo presso lo sportello, allegando documento d'identità 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.

AGEVOLAZIONI E RIDUZIONI

Nel Regolamento Comunale TARI sono previste delle riduzioni. È possibile ottenerle presentando precedentemente il modulo di domanda entro i termini indicati nel regolamento comunale della Tari, dall'inizio dell'occupazione (per acquisto, locazione o altro uso) e solo in seguito alle verifiche del diritto all'agevolazione e riduzione verrà concessa con successiva decorrenza.

Le riduzioni per le utenze domestiche sono le seguenti:

- la tariffa della tassa sui rifiuti è ridotta del 20% nella parte variabile nelle seguenti ipotesi:
- abitazioni tenute a disposizione per uso stagionale od altro uso limitato e discontinuo, ovvero nel caso in cui l'occupante o il detentore risieda od abbia la dimora per più di 6 mesi all'anno, in località fuori del territorio Comunale;
- abitazione non occupata a disposizione di residente
- Per le utenze domestiche, iscritte all'albo dei compostatori, che provvedono a smaltire in proprio gli scarti compostabili mediante compostaggio domestico è prevista una riduzione del 15 % della quota variabile della tariffa
- Ai sensi dell'art. 1 comma 48 della Legge 178/2020 è riconosciuta una riduzione di 2/3 (pari ad 66.66%) per una sola unità immobiliare a uso abitativo posseduta 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.

Le riduzioni per le utenze non domestiche sono indicate nel Regolamento Comunale in materia di TARI nei seguenti art. 22 - 23 - 24.

Per ottenere informazioni in merito è possibile recarsi presso l'ufficio.

TUTELA DELLA PRIVACY

I dati acquisiti al fine dell'applicazione della tassa sui rifiuti sono trattati nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

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	TERMINE DI IMPEGNO
Attività di consulenza e assistenza al cittadino e ricevimento dichiarazioni	In tempo reale in caso di richiesta verbale Entro i termini indicati nel regolamento in caso di richiesta scritta	In tempo reale Entro i termini regolamentati
Gestione delle istanze per riduzioni e agevolazioni	Da regolamento a seconda della tipologia	Entro i termini regolamentati (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
Rateizzazioni	Entro 60 giorni dalla data di notifica dell'ingiunzione	Entro 60 giorni dalla data di notifica dell'ingiunzione
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Entro 60 giorni dalla data di notifica	Entro 60 giorni dalla data di notifica