



COMUNE DI SAN NAZZARO

PROVINCIA DI BENEVENTO

TEL. 0824 58676 - C.F.: 80001310624 - P.I.: 00807070628

*INDIRIZZO E MAIL: PROTOCOLLO@PEC.COMUNE.SANNAZZARO.BN.IT - PEC:
PROTOCOLLO@COMUNE.SANNAZZARO.BN.IT*

CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO DI GESTIONE
DELLE TARIFFE E DEI RAPPORTI
CON GLI UTENTI DELLA TASSA
SUI RIFIUTI (TARI)

Sommario

<u>Titolo I - Informazioni Generali</u>	3
<u>Cos'è e che finalità ha la Carta della qualità</u>	3
<u>Principali riferimenti normativi</u>	4
<u>Cos'è la TARI</u>	4
<u>Che ruolo ha il Comune</u>	4
<u>Titolo II Le modalità di calcolo e di pagamento</u>	5
<u>Chi paga la TARI</u>	5
<u>Quando e come si presenta la dichiarazione TARI</u>	5
<u>Quali sono le esclusioni e le riduzioni della TARI</u>	5
<u>Come si determina l'importo da pagare</u>	5
<u>Come si cessa la debenza del tributo</u>	6
<u>Come si riscuote la TARI</u>	6
<u>Come si richiede la rettifica dell'avviso di pagamento TARI</u>	6
<u>Come si richiede il rimborso</u>	6
<u>Titolo III - Cosa succede in caso di omessa o infedele presentazione della dichiarazione o di morosità nel pagamento</u>	7
<u>Cosa succede in caso di omissione nella presentazione della dichiarazione</u>	7
<u>Cosa succede in caso di morosità nel pagamento</u>	7
<u>Come è possibile richiedere la rateizzazione dell'avviso di accertamento</u>	8
<u>Titolo VI - Modalità di erogazione del servizio</u>	8
<u>Quali sono i principi di erogazione del servizio</u>	8
<u>Come sono erogati i servizi</u>	10
<u>Titolo V - Gli standard di qualità relativi alle prestazioni erogate</u>	10
<u>Quali sono gli standard di qualità del servizio</u>	10
<u>Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente</u>	12
<u>Come è verificato il rispetto degli standard di qualità</u>	12
<u>Come sono aggiornati gli standard</u>	12
<u>Titolo VI – Gli istituti di tutela del contribuente</u>	12
<u>Quali sono gli istituti a tutela del contribuente</u>	12
<u>Come esercitare il diritto di accesso</u>	14
<u>Come effettuare reclami sul servizio, proposte e suggerimenti</u>	14

Titolo I - Informazioni Generali

Cos'è e che finalità ha la Carta della qualità

La presente Carta della qualità è rivolta agli utenti e ai contribuenti del **Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa Sui Rifiuti (TARI)**, servizio che viene gestito direttamente dal personale del Servizio Tributi – Settore Servizi Finanziari - del Comune di San Nazzaro.

Il servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti è invece gestito dalla **De Vizia Transfer S.P.A.**. La carta della qualità del servizio è pubblicata sul **“Portale di trasparenza – servizio di gestione rifiuti urbani”** del Comune di San Nazzaro

Questa pubblicazione ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere:

- gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere **informazioni e/o servizi**;
- **gli standard generali** del servizio relativi alla qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- **gli standard specifici** del servizio che l'utente può percepire in modo immediato e diretto.

La Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione, fornendo gli elementi necessari per controllare e verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard al fine di rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto, assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità che verranno illustrate. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive.

La Carta della Qualità del Servizio TARI è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione agli utenti/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini/consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

La Carta ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti ai punti successivi, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

La Carta della qualità insieme a tutte le informazioni e la modulistica del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani e della Tassa sui Rifiuti sono consultabili sul sito internet del comune di San Nazzaro accedendo alla sezione **“Portale di trasparenza – servizio di gestione rifiuti urbani”**.

Principali riferimenti normativi

La Carta della qualità del Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa sui Rifiuti (TARI) è ispirata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”; all’art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l’introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all’art. 2 dispone l’emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l’adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”; in particolare, all’art. 1, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, “Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Cos'è la TARI

La TARI è l’acronimo di TASSA SUI RIFIUTI, tributo istituito dell’articolo 1, comma 641 e seguenti, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e smi che ne ha definito le condizioni, le modalità e gli obblighi strumentali per la sua applicazione.

La tassa è riscossa per finanziare i costi del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ad esclusione dei costi relativi ai rifiuti speciali al cui smaltimento provvedono a proprie spese i relativi produttori, comprovandone l’avvenuto trattamento secondo la normativa vigente.

Il servizio integrato di gestione comprende: l’attività di raccolta e trasporto, l’attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani, l’attività di trattamento e recupero, l’attività di spazzamento e lavaggio strade, nonché **l’attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.**

Il Consiglio Comunale approva annualmente le tariffe della TARI da applicare a utenze domestiche (famiglie) e non domestiche (professionisti e imprese) in modo da assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio del servizio di gestione dei rifiuti urbani come determinati annualmente nel Piano Economico Finanziario.

Come questa Carta, anche il Piano Economico Finanziario e più in generale la comunicazione all’utenza deve rispettare le indicazioni e i requisiti di trasparenza indicati dall’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA).

Che ruolo ha il Comune

Il Comune è titolare della potestà impositiva e la esercita nella persona del Funzionario Responsabile della TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato al Servizio Tributario, incardinato nel Settore Servizi Finanziari, per lo svolgimento delle attività di gestione del rapporto con gli utenti e di riscossione del tributo.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

Titolo II - Le modalità di calcolo e di pagamento

Chi paga la TARI

La TARI è dovuta da chiunque (utenza domestica e non domestica) possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o 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 temporanea di durata non superiore a 6 mesi nel corso dello stesso anno solare, la TARI è dovuta soltanto dal possessore dei locali e delle aree a titolo di proprietà, usufrutto, uso, abitazione o superficie.

Le parti comuni condominiali di cui all'articolo 1117 del codice civile non sono soggette alla TARI ad esclusione di quelle utilizzate in via esclusiva, in tal caso il tributo è dovuto dagli occupanti o conduttori delle medesime.

Quando e come si presenta la dichiarazione TARI

La dichiarazione di inizio e di variazione dell'occupazione o della detenzione dei locali e delle aree scoperte deve essere presentata dal contribuente, su modello predisposto dal Comune stesso

- **entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data in cui:**

- a. ha inizio il possesso o la detenzione di locali ed aree assoggettabili alla tassa;
- b. si verifica la variazione di quanto precedentemente dichiarato che comporti un aumento della tassa dovuta;
- c. si verifica la cessazione del possesso o detenzione dei locali ed aree precedentemente dichiarate;
- d. si verifica la variazione di quanto precedentemente dichiarato che comporti una diminuzione della tassa dovuta.

La dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi qualora le condizioni di assoggettamento alla tassa rimangano invariate.

Il Comune predispone e rende disponibili ai contribuenti i modelli dichiarativi TARI, prelevabili dal sito internet istituzionale dell'Ente sezione **"Portale di trasparenza – servizio di gestione rifiuti urbani"** alla voce **3.1.C "Modulistica e Reclami"**.

La dichiarazione dovrà pervenire al protocollo dell'Ente in una delle modalità indicate nella successiva sezione **"Come sono erogati i servizi"** della presente Carta.

Quali sono le esclusioni e le riduzioni della TARI

Il dettaglio di tutte le esclusioni, esenzioni, riduzioni e agevolazioni è contenuto nel regolamento di applicazione del tributo e nelle delibere annuali di approvazione delle tariffe consultabili sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione **"Portale di trasparenza – servizio di gestione rifiuti urbani"**.

Come si determina l'importo da pagare

La TARI è dovuta a decorrere dal giorno in cui ha avuto inizio l'occupazione o la detenzione dei locali ed aree e sussistesino al giorno in cui ne è cessata l'utilizzazione, purché debitamente e tempestivamente dichiarata.

La tariffa delle **utenze domestiche (famiglie)** si distingue in:

- **una quota fissa:** determinata applicando alla **superficie imponibile (m²)** dell'abitazione e dei locali che ne

costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie (m²) parametrata al numero degli occupanti.

- o **una quota variabile:** parametrata in base al **numero degli occupanti**.

Il numero degli occupanti per le utenze domestiche è quello risultante dall'ultimo allineamento dei datianagrafici con la banca dati Tari o, per le nuove utenze, alla data di iscrizione.

La tariffa delle **utenze non domestiche (professionisti ed imprese)** si distingue in:

- o **una quota fissa:** determinata applicando alla superficie imponibile (m²) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto;
- o **una quota variabile:** determinata applicando alla superficie imponibile (m²) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto.

Sul tributo si applica il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente (TEFA) di cui all'articolo 19, del Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 504.

Come si cessa la debenza del tributo

Se la dichiarazione di cessazione è presentata oltre il termine indicato nella precedente sezione relativa alla dichiarazione TARI, può sorgere il diritto all'abbuono o al rimborso del tributo, fin dalla data di effettiva perdita della disponibilità dei locali od aree. A tal fine è necessario che il contribuente dimostri con idonea documentazione la data di effettiva cessazione e quindi l'insussistenza del presupposto impositivo.

Nel caso di omessa denuncia di cessazione entro il termine previsto, la stessa può essere disposta d'ufficio a seguito di presentazione della dichiarazione di inizio occupazione da parte del soggetto subentrante.

Come si riscuote la TARI

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale e viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio.

L'importo addebitato può essere versato in più rate (stabilite dal Regolamento Comunale) presso qualunque sportello bancario o ufficio postale, utilizzando le deleghe modello F24 semplificato precompilate allegate all'avviso di pagamento, oppure tramite bonifico bancario per i residenti all'estero, oppure utilizzando le ulteriori modalità di pagamento che l'ente dovesse in futuro mettere a disposizione del cittadino.

I cittadini che non dovessero ricevere l'avviso di pagamento TARI potranno richiederne copia allo sportello Tari all'indirizzo e-mail: protocollo@comune.sannazzaro.bn.it

Come si richiede la rettifica dell'avviso di pagamento TARI

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (riguardo alla categoria di tassazione utilizzata in relazione al numero dei componenti del nucleo familiare, ai dati catastali, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la **procedura di reclamo** con la presentazione di un'istanza, utilizzando la modulistica pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione **"Portale di trasparenza – servizio di gestione rifiuti urbani"**.

Per le modalità di presentazione dell'istanza guardare la successiva sezione **"Come sono erogati i servizi"** della presente Carta.

Come si richiede il rimborso

Il rimborso delle somme versate e non dovute deve essere richiesto dal contribuente entro il termine di **cinque anni** dal giorno del versamento, ovvero da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione. Il rimborso viene effettuato

entro **centottanta giorni** dalla data di presentazione dell'istanza.

Sulle somme rimborsate spettano gli interessi al tasso legale, con maturazione giorno per giorno e con decorrenza dal giorno in cui gli stessi sono divenuti esigibili.

Ai sensi dell'articolo 1, comma 168, della Legge 27 dicembre 2006, n. 296, non si procede per ogni singolo tributo al rimborso per somme inferiori a **12 euro** per anno d'imposta.

Le somme da rimborsare possono, su richiesta del contribuente formulata nell'istanza di rimborso, essere compensate con gli importi dovuti dal contribuente al Comune stesso a titolo di Tassa sui Rifiuti.

È possibile attivare la procedura di **rimborso** con la presentazione di una istanza tramite la modulistica comunale pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "**Portale di trasparenza – servizio di gestione rifiuti urbani**". Per le modalità di presentazione dell'istanza guardare la successiva sezione "*Come sono erogati i servizi*" della presente Carta.

Titolo III - Cosa succede in caso di omessa o infedele presentazione della dichiarazione o di morosità nel pagamento

Cosa succede in caso di omissione nella presentazione della dichiarazione

In caso di omessa o infedele dichiarazione, il Comune notifica al contribuente un **avviso di accertamento esecutivo** con l'aggiunta di sanzioni sul tributo evaso oltre agli interessi legali e alle spese di notifica.

In caso di omessa presentazione della dichiarazione si applica la sanzione dal 100 al 200 per cento del tributo non versato, con un minimo di euro 50.

In caso di infedele dichiarazione si applica la sanzione dal 50 al 100 per cento del tributo non versato, con un minimo di euro 50.

In caso di mancata, incompleta o infedele risposta a un questionario entro il termine di sessanta giorni dalla notifica dello stesso, si applica la sanzione da euro 100 a euro 500.

Le sanzioni sono ridotte ad un terzo se, entro il termine per la proposizione del ricorso, interviene acquiescenza dal contribuente, con pagamento del tributo, se dovuto, delle sanzioni e degli interessi.

Cosa succede in caso di morosità nel pagamento

Al contribuente che non versi le somme richieste entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento TARI è notificato, anche a mezzo raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, un sollecito di pagamento contenente le somme da versare in un'unica soluzione entro la scadenza di quindici giorni dalla ricezione, con addebito delle spese di notifica. Il sollecito conterrà anche l'avvertenza che:

1) in caso di inadempimento, si procederà all'emissione dell'avviso di accertamento esecutivo e si applicheranno la sanzione per omesso o tardivo pagamento (30% dell'importo non versato), gli interessi di mora (al tasso legale) e le spese di notifica:

2) permanendo l'inadempimento, si procederà alla riscossione coattiva con aggravio delle spese di riscossione tramite **AGENZIA DELLE ENTRATE - RISCOSSIONE**. Il contribuente destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione, tramite l'apposito modulo di richiesta di riesame del provvedimento (**istanza di autotutela**) pubblicato sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "**Portale di trasparenza – servizio di gestione rifiuti urbani**" (alla voce **3.1.C "Modulistica e Reclami"**).

Per le modalità di presentazione dell'istanza guardare la successiva sezione "*Come sono erogati i servizi*" della presente Carta.

Come è possibile richiedere la rateizzazione dell'avviso di accertamento

Nel caso di accertamenti d'imposta, qualora il debitore versi in una situazione di temporanea ed obiettiva difficoltà,

può chiedere la rateizzazione.

Per conoscere le condizioni e le modalità per accedere alla rateizzazione consultare il **Regolamento Generale delle Entrate Comunali** pubblicato sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione **"Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani"**, nello stesso portale è possibile scaricare il modulo per presentare l'istanza (alla voce **3.1.C "Modulistica e Reclami"**).

Per le modalità di presentazione dell'istanza guardare la successiva sezione **"Come sono erogati i servizi"** della presente Carta.

Titolo VI - Modalità di erogazione del servizio

Quali sono i principi di erogazione del servizio

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, etnia o religione, garantendo uguaglianza di trattamento, a parità di presupposti, nell'ambito di tutto il territorio comunale, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

.Equità

Il Comune garantisce nella quantificazione delle tariffe il rispetto del principio di chi "inquina paga" assoggettato a tassazione secondo criteri oggettivi e non discriminanti. Garantisce inoltre l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

.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.

.Uguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'uguaglianza 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 di San Nazario 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. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza. Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo due giorni prima), attraverso la pubblicazione di un avviso sul sito internet istituzionale.

.Partecipazione

Il Comune s'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. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della legge 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. 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. L'utente ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti. Il Comune promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

.Semplificazione delle procedure

Il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

.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, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, 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, tempestiva ed efficace, 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 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.

.Riservatezza

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

.Rispetto dell'ambiente

Il Comune si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo attraverso l'utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei.

Come sono erogati i servizi

La tabella che segue indica per i servizi erogati le modalità per accedervi, i referenti a cui rivolgersi, mentre tutta la modulistica è reperibile sul sito internet dell'Ente sezione "Portale di trasparenza – servizio di gestione rifiuti urbani".

Servizio	A chi rivolgersi	Recapiti	Orari
Richiedere: - Informazioni sulla presentazione di dichiarazioni iniziali/di cessazione/variazione/agevolazioni/riduzioni - un appuntamento - copia degli avvisi di pagamento	Sportello Tari 1° piano -Ufficio Tributi	Comune di San Nazzaro Via Salita Chiesa, SNC 82018 – SAN NAZZARO (BN) Tel. 0824 58676 protocollo@comune.sannazzaro.bn.it protocollo@pec.comune.sannazzaro.bn.it	Martedì dalle 9:00 alle 12:00 Giovedì dalle 15:30 alle 17:30
Richiedere: - appuntamento ed informazioni su avvisi di accertamento, rimborsi, sgravi, rateizzazioni	Sportello Tari 1° piano -Ufficio Tributi	Comune di San Nazzaro Via Salita Chiesa, SNC 82018 – SAN NAZZARO (BN) Tel. 0824 58676 protocollo@comune.sannazzaro.bn.it	Martedì dalle 9:00 alle 12:00 Giovedì dalle 15:30 alle 17:30

Presentare: - dichiarazioni iniziali o di variazione o cessazione - reclami e istanze di autotutela - richieste di rimborso/sgravio - richieste di rateizzazioni - richieste di esenzioni, riduzioni, agevolazioni;	Ufficio Protocollo per presentazione con consegna - diretta _____ - a mezzo Pec - a mezzo raccomandata a/r	Comune di San Nazario Via Salita Chiesa, SNC 82018 – SAN NAZZARO (BN) Tel. 0824 58676 protocollo@comune.sannazzaro.bn.it protocollo@pec.comune.sannazzaro.bn.it	Dal Lunedì al Venerdì: 8:00 – 13:00 Il Lunedì e Mercoledì pomeriggio dalle 15:00 alle 18:00
Per presentare ricorso/reclamo	Commissione Tributaria di Benevento	VIA FOSCHINI, 1 - PALAZZO UFFICI - 82100 Benevento	Per le modalità e le tempistiche di presentazione del ricorso/reclamo si veda la sezione "Ricorso alle commissioni Tributarie"

Titolo V - Gli standard di qualità relativi alle prestazioni erogate

Quali sono gli standard di qualità del servizio

Sono stati individuati due tipi di standard:

- **standard generali del servizio:** caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
 - **standard specifici del servizio:** che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:
 - tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate;
 - tempo di attesa allo sportello.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti. Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

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 concludere il procedimento, nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge. Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge (ove previsti) e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate nella presente Carta.

Servizio	Aspetto qualità	Standard di qualità
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Tempi di risposta	Immediato se consentito dalla richiesta formulata telefonicamente o direttamente allo sportello. Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio.
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Ricezione della documentazione da parte dell'ufficio protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Tempi di ricezione	Ricezione immediata
Emissione di avvisi di pagamento	Rispetto del relativocalendario	Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima dellascadenza della prima rata
Rimborso somma non dovuta	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta
Discarico somma iscritta a ruolo o riscossa coattivamente e non dovuta	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta
Gestione delle istanze su avvisi di accertamenti (rettifiche o annullamenti)	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione. L'istanza va presentata entro il termine per presentare ricorso. La presentazione dell'istanza non sospende i termini per presentare ricorso.
Interpello	Tempi di risposta	Entro 90 o 120 giorni dalla richiesta a seconda dei casi previsti dall'art. 11 della L.212/2000.
Risposta a reclamo sul servizio, a proposte o	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla richiesta
suggerimenti presentati in forma scritta		

Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato compilando, in qualsiasi momento, apposito questionario disponibile presso lo sportello del Servizio Tributi o sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Portale di trasparenza – servizio di gestione rifiuti urbani".

Ci si riserva la possibilità di rilevare il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità anche percepita del servizio attivando apposite indagini di *care satisfaction*, mirate a conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti specifici del servizio e condotte attraverso le modalità seguenti:

- 1) interviste telefoniche;
- 2) invio di questionari;
- 3) incontri pubblici.

Il Comune, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti ricevuti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati. Il Comune si impegna a dare ampia e completa informazione dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

Come è verificato il rispetto degli standard di qualità

La presente Carta costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente del servizio e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti. Analoghe garanzie sono richieste ai soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi, alla gestione di tributi comunali. Tutte le richieste che pervengono all'ufficio devono essere protocollate e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione. Periodicamente il Funzionario Responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematiche e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Successivamente si adottano le azioni correttive da intraprendere. La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nella presente Carta. Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al Funzionario responsabile.

Come sono aggiornati gli standard

La Carta dei Servizi è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti nel punto precedente, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

Titolo VI – Gli istituti di tutela del contribuente

Quali sono gli istituti a tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono:

.Ravvedimento operoso:

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omissso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge o dai Regolamenti dell'Ente, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

.Autotutela:

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Errore sul presupposto del tributo;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Funzionario Responsabile o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il

cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione. L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

.Ricorso alle commissioni tributarie

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio:

- 1° grado Commissione tributaria Provinciale;
- 2° grado Commissione tributaria Regionale;
- 3° grado Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- avvisi di accertamento e liquidazione;
- ingiunzioni di pagamento;
- provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni tributarie.

Ai sensi dell'art. 7 dello Statuto del Contribuente, per consentire l'esercizio dei propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione tributaria competente e delle relative forme da osservare. Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D. Lgs. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni.

Per i ricorsi avverso atti di importo superiore a € 3.000,00 (escluso sanzioni, interessi e pene pecuniarie) è necessaria l'assistenza tecnica di cui all' art. 12 del citato D.Lgs.

Ai sensi dell'art. 16-bis comma 3 del D.Lgs. 546/1992 come modificato del D.L. 119/2018, dal 1° luglio 2019 il ricorso deve essere notificato a mezzo posta elettronica certificata (PEC) a codesto Ente al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.sannazzaro.bn.it. Ai sensi dell'art. 17 bis del D.Lgs 546/92 per le controversie di valore non superiore a € 50.000,00, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa.

Non trova applicazione il regime di obbligatorietà del processo telematico per i soggetti che stanno in giudizio senza assistenza tecnica per controversie di valore fino a € 3.000,00 per i quali le modalità telematiche della notifica e del deposito restano facoltative. In tal caso, il ricorso può essere proposto in carta semplice con una delle seguenti modalità: 1) mediante consegna diretta dell'originale presso l'Ufficio Protocollo del Comune; 2) a mezzo del servizio postale mediante spedizione dell'originale in plico raccomandato senza busta, con avviso di ricevimento; 3) a mezzo Ufficiale Giudiziario, secondo le norme degli artt. 137 e seguenti del codice di procedura civile.

Come esercitare il diritto di accesso

L'Ente garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.

Al fine dell'esercizio dei diritti si potrà fare riferimento alle informazioni di seguito riportate.

Servizio	Telefono	Indirizzo	Mail
Servizio Tributi (Gestore del servizio Tariffe e rapporti con gli utenti)	0824 58676	Comune di San Nazzaro Via Salita Chiesa, SNC 82018 – SAN NAZZARO (BN)	Per informazioni: protocollo@comune.sannazzaro.bn.it

Come effettuare reclami sul servizio, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.

Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

In caso di presentazione formale, il Funzionario Responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato, il Funzionario Responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l'utente, presso il Servizio Tributi e sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione ***"Portale di trasparenza – servizio di gestione rifiuti urbani"*** sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti e per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente.