



COMUNE DI CASTELTERMINI

Libero Consorzio Comunale di Agrigento

Deliberazione della Giunta Comunale

N. 10 del 13/02/2023

OGGETTO: Approvazione Carta di qualità del servizio di gestione della TARI (Tassa Rifiuti) e dei rapporti con gli utenti.

L'anno **duemilaventitre** del giorno TREDICI del mese di **febbraio** alle ore 13.25 e seguenti, nella Casa Comunale e nella consueta sala delle adunanze, in seguito ad invito di convocazione, si è riunita la Giunta Comunale con l'intervento dei Signori:

NICASTRO	GIOACCHINO	<i>Gioacchino Nicastro</i>	SINDACO	P
CATALANO	FABIO MASSIMO	<i>Fabio Massimo Catalano</i>	VICE SINDACO	P
PUCCIO	VINCENZO	<i>Vincenzo Puccio</i>	ASSESSORE	P
PALMERI	ALESSANDRA	ASSENTE	ASSESSORE	A
SCIARRABONE	CARMELO	<i>Carmelo Sciarrabone</i>	ASSESSORE	P

Risultano presenti n. 4 e assenti n. 1

Presiede il SINDACO, *Dott. Gioacchino Nicastro.*

Partecipa il SEGRETARIO GENERALE, *Dott. Fulvio Fontana.*

Il Presidente, constatato che il numero dei presenti è legale, dichiara aperta la seduta ed invita i convenuti a deliberare sull'argomento in oggetto specificato.

Approvazione Carta di qualità del servizio di gestione della TARI (Tassa Rifiuti) e dei rapporti con gli utenti.

LA GIUNTA COMUNALE

Vista l'allegata proposta di deliberazione, avente ad oggetto: *Approvazione Carta di qualità del servizio di gestione della TARI (Tassa Rifiuti) e dei rapporti con gli utenti*, che forma parte integrante del presente atto;

Considerato che gli elementi istruttori e valutativi inseriti nella proposta ne consentono l'approvazione;

Preso atto dei pareri e dei visti favorevoli resi dalla Responsabile di P.O. n. 2 Rag. Teresa Spoto per quanto concerne la regolarità tecnica e contabile, ai sensi dell'ex art. 53 L.8/6/1990 n. 142 recepita con L.R. n. 48 dell'11/12/1991 e dell'art. 147 bis del D.Lgs. 267/2000, allegati al presente atto che ne formano parte integrante;

Dato atto che i componenti della Giunta dichiarano di non versare in condizione di conflitto di interesse ex art. 176 dell' O.R.EE.LL.;

Ritenuto pertanto di dovere approvare l'atto nello schema predisposto senza alcuna variazione;

Vista la L. R. 30/2000 s.m.i.;

Visto il vigente Statuto dell'Ente;

Con voti unanimi favorevoli espressi in forma palese

DELIBERA

Di approvare, l'allegata proposta di deliberazione, avente ad oggetto: *Approvazione Carta di qualità del servizio di gestione della TARI (Tassa Rifiuti) e dei rapporti con gli utenti*, munita di pareri favorevoli per quanto concerne la regolarità tecnica e contabile, che ne forma parte integrante, e in conseguenza di adottare il presente atto con la narrativa, la motivazione ed il dispositivo di cui alla proposta stessa che qui si intende integralmente riportata.

Con voti unanimi favorevoli espressi in forma palese

DELIBERA

di dichiarare il presente atto immediatamente esecutivo ai sensi dell'art. 12 comma 2 della L.R. n°44/91 s.m.i..



COMUNE DI CASTELTERMINI

Libero Consorzio Comunale di Agrigento

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA

OGGETTO: Approvazione Carta di qualità del servizio di gestione della TARI (Tassa Rifiuti) e dei rapporti con gli utenti.

Iniziativa della proposta: Rag. Teresa Spoto

Firma.....

Ufficio proponente: Ufficio Tributi

Atti allegati alla proposta: **Schema Carta di qualità del servizio di gestione della TARI (Tassa Rifiuti) e dei rapporti con gli utenti**

DECISIONE:

Approvata il N.....

Con le seguenti modifiche

- Rinvia il.....
- Respinta il.....

ATTESTAZIONE

Cap. _____ art. _____

N. _____ impegno

somma stanziata €.

Agg. per Impinguamenti €.

Dedot. per storni €.

Fondo disponibile €.

Pag. per impegni €.

Riman. Disponibile €.

Addi _____

Il Ragioniere Capo

TESTO DELLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

Premesso che:

- con la deliberazione n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha dettato le "disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani" approvando il testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF);

- il predetto TQRIF definisce gli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente riguardo il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani,;
- l'articolo 3.1 lettera g) del TITR (Testo Integrato Trasparenza Rifiuti) prevede in capo al Comune, in qualità soggetto gestore delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti, l'obbligo di pubblicare in un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, fra i contenuti informativi minimi, la Carta della qualità del servizio vigente, liberamente scaricabile;

Preso atto che la SRR ATO n° 4 - Società per la Regolamentazione del servizio di gestione rifiuti Agrigento con determina del direttore generale n° 69 del 14/6/2022 ha individuato gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a cui dovranno adeguarsi i gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani che, secondo il posizionamento nello Schema Regolatorio della Gestione del Servizio Rifiuti, per il Comune di Casteltermini, così come tutti gli altri comuni soci della SRR ATO 4 AG EST, è stato individuato lo schema I "livello qualitativo minimo" di cui all'art. 3.1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) approvato dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) con la delibera 15/2022/R/rif;

Vista la nota Prot. n° 153 del 10/01/2023 della S.R.R. ATO n. 4 – società per la regolamentazione del servizio di gestione rifiuti Agrigento provincia Est, acquisita al Protocollo dell'Ente in pari data al numero 581, avente ad oggetto "*Approvazione della Carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ex art. 5 TQRIF allegato A alla delibera n. 15/2022 – Attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti....ecc....Delibera ARERA 15/2022/R/rif. del 18 gennaio 2022*" con la quale vengono invitati i Comuni soci ed i gestori del servizio di spazzamento, raccolta e trasporto rifiuti, a predisporre e trasmettere, ciascuno per i servizi di rispettiva competenza, la Carta di qualità al fine di consentire all'Ente Territoriale Competente (ETC) di provvedere all'approvazione, previa integrazione in un unico testo coordinato ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 comma 1 del TQRIF;

Ritenuto quindi che il Comune di Casteltermini deve procedere all'approvazione della Carta della qualità del servizio, in qualità di Gestore delle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

Che l'ufficio tributi ha provveduto ad approntare apposito documento recante "*Carta di qualità del servizio di gestione della TARI (Tassa Rifiuti) e dei rapporti con gli utenti*" mediante il quale il comune di Casteltermini, in un'ottica di trasparenza, fornisce informazioni complete sul tributo che i contribuenti versano per coprire i costi dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, oltre alla pulizia delle strade che in allegato alla presente proposta ne costituisce parte integrante e sostanziale;

Visti:

lo Statuto comunale;

il Decreto Legislativo n° 267/2000 Testo Unico sull'ordinamento degli Enti locali;

PROPONE

Per le motivazioni in premessa espressa che qui si intendono ripetute e trascritte,

- di approvare l'allegato schema recante "**Carta di qualità del servizio di gestione della TARI (Tassa Rifiuti) e dei rapporti con gli utenti**" predisposta dall'ufficio tributi in ottemperanza agli obblighi previsti dal Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), approvato dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) con la delibera 15/2022/R/rif, nonché dallo Schema Regolatorio I "**livello qualitativo minimo**" individuato dall'Ente Territorialmente Competente ovvero dalla S.R.R. ATO n. 4 – Società per la regolamentazione del servizio di gestione rifiuti Agrigento Provincia Est, con determina del direttore generale n° 69 del 14/6/2022;
- stabilire di trasmettere copia della adottanda deliberazione, per i provvedimenti consequenziali, alla S.R.R. ATO n° 4 – Società per la regolamentazione del servizio di gestione rifiuti Agrigento provincia Est;
- dichiarare l'adottanda deliberazione immediatamente eseguibile, stante l'urgenza di provvedere alla trasmissione alla competente S.R.R. ATO n° 4.

Casteltermini, 02.02.2023



The image shows a blue circular official stamp of the Municipality of Casteltermini. The stamp contains the text "COMUNE DI CASTELTERMINI" around the perimeter and a central emblem. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink, which appears to be "Ceresa Spoto".



Libero Consorzio Comunale di Agrigento

Ufficio Tributi Locali



CARTA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA
TARI (Tassa Rifiuti) E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI

Approvata con Deliberazione della Giunta n° _____ del _____

INDICE:

Premessa

Caratteristiche della Carta dei Servizi

Chi siamo

Organizzazione servizio TARI

A chi ci rivolgiamo

Servizi erogati

Principi fondamentali

Cos'è la TARI

Tariffa e criteri per il calcolo della tassa

Conferimento al di fuori del servizio pubblico per le utenze non domestiche

Modalità di pagamento

Istruzioni per i corretti adempimenti

Morosità

Indicatori Standard

Trasparenza

Diritti degli utenti

Tutela del Contribuente

Validità della Carta dei servizi

Contatti

Modulistica

PREMESSA

La carta dei servizi TARI è uno strumento mediante il quale il comune di Casteltermini, in un'ottica di trasparenza, fornisce informazioni complete sul tributo che i contribuenti versano per coprire i costi dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, oltre alla pulizia delle strade. 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 ed enti, modalità, le tempistiche e soprattutto la consapevolezza sull'applicazione del tributo secondo i principi di efficienza, efficacia ed economicità, essa persegue, inoltre, l'obiettivo di armonizzare le disposizioni tributarie in materia di TARI con le esigenze espresse dall'utenza, in linea con gli obblighi di integrità previsti dalle più recenti normative in merito alla trasparenza e tutela del cittadino (Deliberazione ARERA n° 444 del 31 Ottobre 2019), garantendo il rispetto degli *standard* minimi di servizio e promuovendo il miglioramento continuo in termini di attività e risultati raggiunti. La carta dei servizi 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. Gli *standard* di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva del servizio offerto, e quelli specifici, riferiti ai procedimenti direttamente controllabili dal cittadino/utente. L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*", per arrivare, dopo una serie di interventi normativi alla emanazione del D.lgs 14 marzo 2013 n° 33 che ha previsto, all'art. 32 comma 1, "*Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la Carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici*".

CARATTERISTICHE DELLA 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 del tributo (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;

CHI SIAMO

Il Comune di Castelterminiè titolare della potestà impositiva relativamente all'applicazione della tassa sui rifiuti TARI, riscuote anche il "Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente" (Tefa) di cui all'art. 19 del D.Lgs. n. 504/92, per conto del Libero Consorzio Comunale di Agrigento. Il presupposto impositivo della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Sono escluse dalla TARI le aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e le aree comuni condominiali di cui all'articolo 1117 del codice civile che non siano detenute o occupate in via esclusiva. Il Comune esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile per la gestione della TARI, appositamente nominato dal Sindaco, il quale si avvale del personale assegnato all'Ufficio Tributi per lo svolgimento del "Servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti". Il Comune nella gestione della TARI opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale che ne disciplina la sua applicazione a livello comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti. Il Servizio viene gestito direttamente dal personale dell'Ufficio Tributi - Servizio 3 - Posizione Organizzativa n.2. Tutto il personale di contatto degli uffici TARI ha le competenze e l'esperienza necessarie per fornire risposte adeguate, efficaci ed esaurienti assicurando la necessaria assistenza. Il personale addetto è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e a fornire risposte chiare, complete, precise ed esaustive.

L'Ufficio Tributi

Gestisce la tassa smaltimento 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;
- ✓ definizione delle tariffe a copertura integrale dei costi del servizio di raccolta, trasporto esaltimento dei rifiuti;
- ✓ emissione ed invio dei documenti di pagamento;

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO TARI:

RESPONSABILE DI P.O. Area 2 - Teresa Spoto
RESPONSABILE DEL TRIBUTO – Maria Grazia Galione
e mail tributi.comune.casteltermini@hotmail.it
PEC: comunedicasteltermini@pec.it

Telefono rete fissa 0922 916 121

Orari di ricevimento: Tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 12,30
Martedì dalle ore 15,30 alle ore 18,30

Attività di Front Office:

- ✓ Ricevimento dichiarazioni
- ✓ Accoglimento istanze di riduzioni/agevolazioni
- ✓ Accoglimento istanze di rateizzazione
- ✓ Modifiche posizioni tributarie, riduzioni/agevolazioni ricalcoli
- ✓ Ristampa avvisi di pagamento F24

Attività di Back Office:

- ✓ Gestione avvisi bonari, solleciti di pagamento, accertamenti per omesso e/o parziale versamento, rimborsi, compensazioni, rateizzazioni;
- ✓ Gestione del contenzioso, reclami e mediazioni;
- ✓ Gestione pratiche fallimentari, crisi da sovraindebitamento;
- ✓ Elaborazione e spedizione di inviti al pagamento ed F24;
- ✓ Informazioni dedicate (risposte a mail, PEC, lettere, ecc.);
- ✓ Trattamento pratiche ricevute in front office

A CHI CI RIVOLGIAMO

Ci rivolgiamo ai cittadini che possiedono o occupano locali o aree scoperte utilizzate come operative nel territorio di Casteltermini, distinti in due macro categorie:

- ✓ Utenze domestiche (abitazioni);
- ✓ Utenze non domestiche (categorie di attività suddivise per omogenea potenzialità di produzione rifiuti);

SERVIZI EROGATI

SERVIZIO	MODALITA' DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte relative al tributo in generale o sulla propria posizione	Telefono Posta elettronica	0922/ 916 121 tributi.comune.casteltermini@hotmail.it comunedicasteltermini@pec.it
Assistenza alla compilazione della modulistica (nuove iscrizioni, variazioni, cessazioni)	Pec Posta ordinaria	Comune di Casteltermini – Ufficio Protocollo Piazza Duomo Ufficio Tributi Via Matteotti tutti i giorni dalle 8,30 alle ore 12,30 e il martedì dalle ore 15,30 alle ore 18,30
Assistenza alla compilazione di istanze per riduzioni ed agevolazioni	Direttamente front office	
Ricevimento dichiarazioni (inizio, possesso/detenzione, rettifica posizione tributaria, cessazione posizione)	Richiesta scritta per: Posta elettronica Pec Posta ordinaria Direttamente front office	tributi.comune.casteltermini@hotmail.it comunedicasteltermini@pec.it Comune di Casteltermini – Ufficio Protocollo Piazza Duomo Ufficio Tributi Via Matteotti tutti i giorni dalle 8,30 alle ore 12,30 e il martedì dalle ore 15,30 alle ore 18,30
Richiesta di chiarimenti su solleciti ed avvisi	Richiesta scritta per: Posta elettronica Pec Posta ordinaria Direttamente front office	tributi.comune.casteltermini@hotmail.it comunedicasteltermini@pec.it Comune di Casteltermini – Ufficio Protocollo Piazza Duomo Ufficio Tributi Via Matteotti tutti i giorni dalle 8,30 alle ore 12,30 e il martedì dalle ore 15,30 alle ore 18,30
Contenzioso	Plico raccomandato A.R. (ai sensi dell'art. 546/92) o notifica per Pec	Al comune – Ente impositore Corte di Giustizia Tributaria competente
Versamenti	F24 o bonifico	IBAN Ente impositore

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy.

Eguaglianza dei diritti degli utenti—Il Comune si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e eguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti.

Imparzialità- Nell'erogazione del servizio, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso, nonché la normativa di settore vengono espletati con criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

Continuità del servizio erogato—Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità nell'erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni e si adopera per ridurre al minimo i tempi di disservizio,

Efficienza ed efficacia—Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia nella prospettiva di un miglioramento continuo, vengono, a tal proposito, adottate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più adeguati a tale scopo, conformemente ai principi di sostenibilità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Chiarezza e comprensibilità - Nel redigere qualsiasi documento o avviso nei confronti degli utenti, viene posta la massima attenzione nell'uso di un linguaggio di immediata comprensione.

Privacy - ai sensi del Regolamento 679/2016/UE, tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati al Comune di Casteltermini saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.

COS'È LA TARI

La TARI, istituita dall'art. 1 comma 639 e seguenti della legge n. 147/2013, come aggiornata dall'art. 1 comma 780 della legge 160/2019, è una tassa finalizzata a garantire il necessario flusso di entrate per l'Amministrazione comunale, al fine di consentire la realizzazione di indispensabili servizi alla collettività quali raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, spazzamento delle strade ecc.

ed è a copertura integrale dei costi. L'ufficio che la gestisce è pertanto strategico nell'economia del bilancio del Comune.

TARIFFA E CRITERI PER IL CALCOLO DELLA TASSA

- ✓ Le tariffe della TARI sono determinate con deliberazione del Consiglio comunale sulla base dei costi individuati e classificati nel piano economico finanziario (PEF), predisposto dal competente ufficio e approvato dallo stesso Consiglio comunale, in modo che venga assicurata la copertura integrale dei costi del servizio;
- ✓ 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 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 viene aggiunto il 5% a titolo di Tributo provinciale per l'Esercizio delle Funzioni Ambientali (Tefa), che viene riversato al Libero Consorzio Comunale di Agrigento (ex Provincia);
- ✓ La tariffa è commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolta sulla base dei criteri determinati con il DPR 158/1999 *“Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani”*

CONFERIMENTO AL DI FUORI DEL SERVIZIO PUBBLICO PER LE UTENZE NON DOMESTICHE

Gli Utenti non domestici che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter) del decreto legislativo 152/06 che intendono conferire al di fuori del servizio pubblico devono, ai sensi del decreto-legge 41/21 e ai fini dell'esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, presentare al Comune la documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente inviandola all'indirizzo comunedicasteltermini@pec.it o, in alternativa, tramite posta ordinaria o presso l'ufficio fisico del protocollo.

La documentazione deve contenere le seguenti informazioni:

- a) dati identificativi dell'Utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;

- b) recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Utente;
- c) dati identificativi dell'Utenza: indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
- d) dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;
- e) dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;
- f) dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta);

Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione, il Comune comunica l'esito della verifica all'Utente.

Eventuali richieste di variazione o cessazione di conferimento al di fuori del servizio pubblico devono essere presentate entro il 30 giugno di ciascun anno.

Gli effetti relativi a tale comunicazione decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di invio della stessa.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Viene recapitato all'indirizzo di residenza di ciascun contribuente l'invito al pagamento, 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 tributi in tempo utile, prima delle scadenze previste dal vigente regolamento, per riceverne il duplicato. I modelli F24 possono essere pagati presso:

- ✓ Sportello bancario
- ✓ Sportello postale
- ✓ Per via telematica
- ✓ Esercizi abilitati

ISTRUZIONI PER I CORRETTI ADEMPIMENTI:

❖ DICHIARAZIONI:

- 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, variazioni nel numero degli occupanti, 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;

La dichiarazione va presentata:

- direttamente all'ufficio tributi;
- a mezzo posta elettronica: tributi.comune.casteltermini@hotmail.it;
a mezzo PEC all'indirizzo: comunedicasteltermini@pec.it
- a mezzo posta ordinaria indirizzata a Ufficio Tributi – Via Matteotti (locali ex Giudice di Pace);

❖ RIMBORSI O COMPENSAZIONI

In caso di somme versate e non dovute è possibile ottenere il rimborso o la compensazione presentando apposita istanza, allegando documento d'identità da inviare tramite posta elettronica, posta elettronica certificata, direttamente all'ufficio protocollo *brevi manu* o per posta ordinaria entro il termine di 5 anni dal giorno del pagamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione o alla compensazione. Si rammenta che all'istanza va allegata la quietanza di versamento e tutta la documentazione in possesso del contribuente che dimostri il diritto al rimborso o alla compensazione.

❖ AGEVOLAZIONI E RIDUZIONI

Nel Regolamento Comunale TARI sono previste delle riduzioni di tariffa.

È possibile ottenerle presentando il modulo di domanda entro il termine indicato nel medesimo Regolamento.

Le riduzioni per abitazione possibili sono le seguenti:

- locali ad uso abitativo tenuti a disposizione, senza occupanti (seconde case), da soggetti residenti nel Comune;
- abitazioni tenute a disposizione per uso stagionale, non stabilmente attive od altro uso limitato e discontinuo non superiore a 183 giorni nell'anno solare;
- abitazioni esclusivamente occupate da soggetti che risiedano o abbiano la dimora, per più di sei mesi all'anno, all'estero o occupate dai cittadini iscritti all'AIRE.

- chi effettua il compostaggio domestico e non conferisce la frazione umida al servizio di raccolta pubblico;

Le agevolazioni per le abitazioni possibili sono le seguenti:

- per nuclei familiari cui interno vi siano studenti universitari e/o lavoratori fuori sede;
- per nuclei familiari numerosi;
- per nuclei familiari dove all'interno vi è la presenza di un disabile grave;
- per nuclei familiari che adottano un cane munito di microcip, proveniente dal comune di Casteltermini, ospite in canili autorizzati e/o convenzionati con il Comune;

Riduzioni per le utenze non domestiche:

- Nuove attività commerciali ed artigianale con ubicazione nel centro storico
- Nuove attività commerciali ed artigianali in altre zone del Comune

❖ **RATEIZZAZIONI**

In caso di temporanea situazione di oggettiva difficoltà del contribuente, previa istanza debitamente motivata e corredata dalla documentazione prevista dal relativo Regolamento, l'ufficio tributi può concedere la rateizzazione delle somme dovute. La rateizzazione su richiesta del contribuente può essere accordata sugli avvisi di accertamento ed anche sugli avvisi bonari di pagamento.

MOROSITA'

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI, entro le scadenze indicate nel documento di riscossione, comporterà la notifica, previo sollecito di pagamento, di un avviso di accertamento costituente titolo esecutivo, con contestuale irrogazione di una sanzione calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica, come di seguito meglio precisato. In caso di mancato, tardivo o insufficiente versamento dell'importo dovuto entro il termine di 60 giorni decorrenti dalla data di notifica del sollecito di pagamento del documento di riscossione (o avviso di pagamento), si procederà con l'adozione degli atti consequenziali finalizzati alla riscossione coattiva delle somme dovute non versate, con aggravio degli «oneri di riscossione» e delle eventuali «spese di notifica ed esecutive», nonché degli interessi di mora, calcolati con le modalità indicate dal comma 803, e al comma 802 dell'art. 1 della legge n. 160/19. Inoltre, poiché la predetta condotta integra la violazione di omesso o parziale versamento, prevista dall'art. 13 del decreto legislativo 18 dicembre 1997 n.471, è prevista l'irrogazione della sanzione amministrativa tributaria come di seguito:

Fattispecie	Sanzioni
omesso o insufficiente versamento del tributo risultante dalla dichiarazione	30%del tributo o del maggiore tributo dovuto
omessa presentazione della dichiarazione:	sanzione dal 100% al 200% del tributo non versato, con un minimo di € 50,00
infedele dichiarazione	dal 50% al 100% del tributo non versato, con un minimo di € 50,00

Gli interessi saranno calcolati nella misura pari al tasso di interesse legale.

Su tutte le somme di qualunque natura, esclusi le sanzioni, gli interessi, le spese di notifica e gli oneri di riscossione, si applicano, decorsi trenta giorni dall'esecutività dell'atto di accertamento esecutivo e fino alla data del pagamento, gli interessi di mora conteggiati al tasso di interesse legale.

Così come disposto dal comma 792 della Legge 160/2019, l'atto di accertamento costituisce intimazione ad adempiere all'obbligo di pagare entro il termine di presentazione del ricorso presso la Corte di Giustizia Tributaria di I grado competente.

L'atto costituisce titolo esecutivo idoneo ad attivare le procedure esecutive e cautelari senza la preventiva notifica di cartella di pagamento o ingiunzione fiscale. Il soggetto che procederà alla riscossione coattiva, decorsi 60 gg. dal termine ultimo per il pagamento, anche ai fini dell'esecuzione forzata è l'Agenzia delle Entrate-Riscossione.

Il Concessionario per la riscossione procederà alla riscossione coattiva delle somme richieste, decorsi 30 gg. dal termine ultimo per il pagamento. Il soggetto legittimato, sulla base del presente procede ad espropriazione forzata con i poteri, le facoltà e le modalità previsti dalle disposizioni che disciplinano l'attività di riscossione coattiva.

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 EROGATO	TERMINE DI LEGGE O REGOLAMENTO	ESPLETAMENTO PRATICHE (tempistica)
Attività di assistenza al cittadino e ricevimento dichiarazioni	In tempo reale in caso di richiesta verbale Entro 30 giorni in caso di richiesta scritta (a seconda della tipologia)	In tempo reale Entro 30 giorni
Gestione delle istanze per riduzioni e agevolazioni	Da Regolamento a seconda della tipologia	Entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza
Rimborsi, compensazioni, sgravi, discarichi amministrativi e riversamenti	Entro 180 giorni dal ricevimento dell'istanza di rimborso/sgravio o compensazione	Entro 60 giorni dal momento in cui è completa di tutta la documentazione necessaria per il riconoscimento del credito
Gestione delle istanze relative ad avvisi di accertamento	Entro 60 giorni dalla data di notifica	Entro 60 giorni dalla data di notifica
Elaborazione/emissione avvisi di pagamento	Da Regolamento o decisione del Consiglio	Invio almeno 15 giorni prima della scadenza della rata
Gestione del contenzioso Ricorsi/reclami/mediazione avverso provvedimento ritenuto illegittimo	Entro i termini stabiliti dalla legge	Secondo la normativa vigente in materia tributaria (D.lgs n° 546/1992 e ss.mm.ii.)
Gestione istanze di rateizzazione	Da Regolamento entro 30 giorni	Entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza completa di tutta la documentazione

Tenuto conto delle risorse disponibili nell'ufficio tributi, nonché del tempo minimo necessario alla definizione di una posizione tributaria, si possono garantire tempi di attesa stimati di:

- tempo di attesa medio: 15 minuti
- tempo di attesa massimo: 30 minuti

TRASPARENZA

Il Comune di Casteltermini assicura agli utenti la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarli e sulle modalità di gestione della tariffazione della TARI attraverso i seguenti canali:

- ufficio tributi;
- documento di riscossione
- carta dei servizi

Attraverso i canali sopra indicati il Comune divulga informazioni:

- sulle procedure di pagamento della TARI annuale, nonché sulle agevolazioni esistenti, sia per le utenze domestiche sia che per quelle non domestiche;
- sulle tariffe TARI e sul Regolamento comunale vigente per la sua applicazione;
- sulle conseguenze del ritardato/mancato pagamento della TARI e sull'eventuale situazione debitoria pregressa con indicazione delle modalità per la sua regolarizzazione;
- sulle procedure da seguire per la presentazione di eventuali reclami, istanze di riesame e/o di rimborso.

DIRITTI DEGLI UTENTI

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente carta può essere oggetto di segnalazione o reclamo dell'utente interessato. Il reclamo può essere inoltrato dall'utente anche verbalmente, ovvero secondo le modalità precisate nella presente carta. Nel caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo fornire, ove richiesto, assistenza all'utente che effettua la segnalazione. L'ufficio comunica all'utente con celerità, e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, l'esito degli accertamenti compiuti e le eventuali soluzioni adottate.

TUTELA DEL CONTRIBUENTE

I principali strumenti di tutela del cittadino individuati:

- **Ravvedimento operoso**, secondo il quale chi ha ommesso la presentazione della dichiarazione entro la scadenza fissata, o non ha effettuato il pagamento, può sanare la propria posizione a condizione che l'ufficio non abbia ancora accertato la violazione (art. 13 D.lgs 472/1997);
- **Autotutela**, con cui il contribuente può richiedere all'Ufficio il riesame dell'atto ritenuto infondato, illegittimo o viziato da errori (art. 21 nonies della legge 241/1990 e ss.mm.ii.);
- **Ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria**, entro 60 giorni dalla notifica dell'atto impositivo, secondo la normativa contenuta nel D.lgs 546/1992. Possono essere impugnati: Avvisi di accertamento esecutivi, provvedimenti di

diniego di rimborsi, altri atti impugnabili per legge secondo le modalità che vengono negli stessi riportati. Per le controversie di valore non superiore a cinquantamila euro, il ricorso produce anche gli effetti di **reclamoe** può contenere anche una proposta di **mediazione**. La procedura di reclamo/mediazione dev'essere conclusa, a pena di improcedibilità del ricorso, entro il termine di novanta giorni dalla data di notifica del ricorso (art. 17-bis del Dlgs 546/1992)

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione o aggiornamento periodico biennale del suo contenuto, sotto il profilo delle modalità di erogazione dei servizi e dei relativi standard di qualità, in ogni caso essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione.

CONTATTI:

- Tel. 0922 929001 (Centralino)
- Tel. 0922 216121 (Ufficio Tributi)
- Sito: comune.casteltermini.ag.it
- e mail: tributi.comune.casteltermini@hotmail.it;
- e mail: protocollo@comune.casteltermini.ag.it
- PEC: comunedicasteltermini@pec.it

MODULISTICA:

La modulistica può essere scaricata dalla sezione tributi locali/TARI del sito istituzionale del comune di Casteltermini www.comune.casteltermini.ag.it

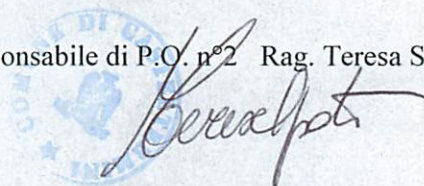
Proposta di deliberazione della Giunta

OGGETTO: Approvazione Carta di qualità del servizio di gestione della TARI (Tassa Rifiuti) e dei rapporti con gli utenti.

PARERI EX ART. 53 L. 8/6/1990, N. 142 RECEPITA CON L.R. N. 48 DELL'11/12/1991.

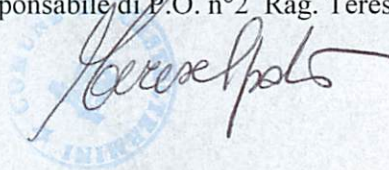
PARERE TECNICO:

La Responsabile di P.O. n°2 Rag. Teresa Spoto



PARERE CONTABILE:

La Responsabile di P.O. n°2 Rag. Teresa Spoto



02/02/2023

Letto, confermato e sottoscritto

L'ASSESSORE ANZIANO

IL SINDACO

Dott. *Gioacchino Nicastro*

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. *Fulvio Fontana*



ATTESTAZIONE DI PUBBLICAZIONE

Ai sensi dell'art. 32, comma 5° della L. 18 giugno 2009 n. 69 e s.m.i., si attesta che copia della presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio on-line del sito ufficiale di questo Comune dal _____ al _____ n. Reg. albo _____ per 15 giorni consecutivi. Si attesta altresì, che la presente deliberazione è stata pubblicata nel sito internet di questo comune con decorrenza dal _____, ai sensi dell' art. 6 L.R. 11/2015.

Casteltermini, li _____

Il Responsabile della pubblicazione all'albo on-line _____

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

(Art. 11, comma 1, L.R. 44/91 s.m.i.)

Certifico io sottoscritto SEGRETARIO GENERALE, su conforme attestazione del responsabile della pubblicazione all'Albo Pretorio on-line, che copia della presente deliberazione è stata pubblicata dal _____ al _____ all'Albo Pretorio on-line per 15 giorni consecutivi. Certifico altresì, io sottoscritto SEGRETARIO GENERALE, su conforme attestazione del responsabile della pubblicazione all'albo on-line, che la presente deliberazione è stata pubblicata nel sito internet di questo comune con decorrenza dal _____, ai sensi art. 6 L.R. 11/2015.

Casteltermini, li _____

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. *Fulvio Fontana*

CERTIFICATO DI ESECUTIVITÀ

Il sottoscritto SEGRETARIO GENERALE, visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA

Che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il _____

Dichiarata immediatamente esecutiva (Art. 12, comma 2, L.R. n. 44/91 s.m.i.)



IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. *Fulvio Fontana*

Casteltermini, li 13/02/2023

Copia conforme all'originale (Art. 8 del D.P.R. 445/2000)

Consta di n. _____ pagine impresse su n. _____ facciate

Il Funzionario Responsabile _____

Casteltermini, li _____

La presente deliberazione è stata trasmessa per l'esecuzione all'ufficio _____ tramite intranet.

Casteltermini, li _____

Il Responsabile _____