COMUNE DI VILLETTE

Provincia del Verbano-Cusio-Ossola

COPIA

DELIBERAZIONE N. 64

X	Soggetta invio ai Capigruppo Consiliari in elenco.
	Trasmessa alla Prefettura di Verbania in data

Verbale di deliberazione della Giunta Comunale

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA QUALITA' DEL SERVIZIO TASSA RIFIUTI (T.A.R.I.).

L'anno **DUEMILAVENTIDUE**, addì **DICIASSETTE** del mese di **NOVEMBRE** alle ore **13:30** nella sala delle adunanze.

Previa l'osservanza di tutte le formalità prescritte dalla vigente legge, vennero oggi convocati a seduta i componenti la Giunta Comunale.

All'appello risultano:

		Presente	**Assente**
1 - BALASSI Monica	- Sindaco	X	
2 - BONZANI Giacomo	- Vice Sindaco	X	
3 - RAMONI Ivan	- Assessore	X	
	Totale	3	0

Assiste all'adunanza l'infrascritto Segretario Comunale Dott.ssa Salina Antonella, la quale provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti, la Sig.ra Balassi Monica – Sindaco assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che:

- L'Amministrazione Comunale persegue l'obiettivo della semplificazione amministrativa nell'ottica di un migliore rapporto con il cittadino che porti a soddisfarne in modo più efficace le esigenze e, contemporaneamente, garantisca il pieno raggiungimento dell'interesse pubblico;

- Al fine di perseguire un effettivo miglioramento in termini di reciproca collaborazione e di trasparenza delle procedure, agevolando la fruizione dei servizi offerti dall'Ufficio Tributi, è stata decisa l'adozione di una carta della qualità dei Servizi, che costituisce uno strumento di informazione e trasparenza, nonché di assunzione di specifici impegni relativamente alle prestazioni rese dall'ufficio;

- Tale documento risponde ad un preciso adempimento di legge, nell'ambito della più generale riforma e modernizzazione dei rapporti fra le istituzioni e i cittadini, come previsto dalle direttive del presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 in cui venivano previsti l'adozione e la pubblicazione di standard di qualità e quantità a cui attenersi nella prestazione dei servizi stessi, invitando i soggetti erogatori ad adottare norme per la semplificazione e la razionalizzazione delle procedure e ponendo a carico degli stessi l'obbligo di informare gli utenti mediante avvisi ed opuscoli circa le modalità di prestazione dei servizi, offrendo agli utenti un utile strumento per la tutela dei propri interessi;

- Il documento medesimo soddisfa le disposizioni contenute nei successivi atti adottati dal legislatore incentrati sulla qualità dei servizi e sugli strumenti per la valutazione della stessa, con particolare riferimento al D.Lgs n. 286/1999 e al D.Lgs. n. 150/2009;

- Anche la Legge n. 212 del 27.7.2000, nota come Statuto dei diritti del contribuente, confermava, nella sostanza, i principi emanati dalla citata direttiva adattandoli al rapporto tributario e fissando, nello specifico, norme che impongono agli uffici finanziari, anche dei Comuni, chiarezza e trasparenza dei propri atti, obbligo di informazione del contribuente, semplificazione delle procedure, diritti e garanzie del contribuente e tutela della buona fede;

- Rilevato che la Carta della Qualità dei Servizi è uno strumento con il quale gli enti pubblici forniscono ai cittadini tutte le informazioni relative ai servizi offerti e, nel contempo, si assumono una serie di impegni nei confronti della propria utenza con riguardo alle prestazioni erogate;

- Ritenuto che la Carta della Qualità del Servizio Tassa Rifiuti contribuisca al raggiungimento degli obiettivi fissati dalle sopra ricordate disposizioni di legge costituendo, da una parte, uno strumento valido per aiutare il contribuente ad orientarsi tra gli adempimenti fiscali e per ottenere informazioni sulle facoltà riconosciute dalle norme tributarie e, dall'altra, un'assunzione di responsabilità per l'ufficio alla trasparenza ed efficienza con l'impegno di miglioramento ed ottimizzazione dei servizi erogati all'utenza;

- Visto che sono stati acquisiti il parere favorevole, per quanto di competenza, in ordine alla regolarità tecnica, espresso dal Responsabile del Servizio Tecnico ed in ordine alla regolarità contabile e copertura finanziaria espresso dal Responsabile del Servizio Finanziario, ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 18/08/2000 n. 267;

- Ad unanimità di voti espressi per alzata di mano,

D E L I B E R A

1. Di approvare la Carta della Qualità del Servizio Tassa Rifiuti, come in premessa precisato, come risultante dal testo allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, dando atto della validità biennale della stessa;

2. Di dare atto che l'Ufficio Tributi curerà la pubblicità della stessa nelle forme ritenute più adatte al fine di darne la massima comunicazione a tutti gli utenti;

3. Di trasmettere copia della presente all'Ufficio Tributi per gli adempimenti di cui al punto 2;

4. Con distinta votazione espressa per alzata di mano dai componenti presenti e votanti la presente deliberazione viene dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 del D.Lgs. 267/2000.

****

Letto. confermato e sottoscritto:

Il Presidente — *F.to Balassi Monica*

Il Segretario Comunale — *F.to Salina Dott.ssa Antonella*

COMUNICAZIONE AI CAPIGRUPPO CONSILIARI
(Art. 125 D.Lgs. 18/08/2000 n. 267)

Si dà atto che del presente verbale viene data comunicazione in data 28 novembre 2022 giorno di pubblicazione, ai Capigruppo Consiliari.

Il Segretario Comunale
F.to Salina Dott.ssa Antonella

REFERTO DI PUBBLICAZIONE
(Art. 124 del D.Lgs. 18/08/2000 n. 267)

N. 315 Reg. Pubblicazioni

Certifico io sottoscritto Segretario Comunale che copia del presente verbale venne pubblicata in data odierna all'Albo Pretorio Comunale, ove rimarrà esposta per 15 giorni consecutivi.

Villette lì, 28 novembre 2022

Il Segretario Comunale
F.to Salina Dott.ssa Antonella

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'
(Art. 134 comma 3° D.Lgs. 18/08/2000 n. 267)

Si certifica che la suestesa deliberazione, non soggetta al controllo preventivo per legittimità, è divenuta esecutiva il 17 novembre 2022:

- ☐ Per decorrenza dei termini, essendo stata pubblicata nelle forme di legge all'Albo Pretorio del Comune, senza riportare, nei primi dieci giorni di pubblicazione, denunce di vizi di legittimità o competenza, ai sensi dell'art. 134 comma 3° del D.Lgs. 18/08/2000 n. 267.
- ☑ Perché dichiarata immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134 comma 4° del D.Lgs. 18/08/2000 n. 267.

Il Segretario Comunale
Villette lì, 17 novembre 2022 — F.to Salina Dott.ssa Antonella

---

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA
(Art. 149 comma 1° D.Lgs. 18/08/2000 n. 267, come modificato dall'art. 3 del D.L. n. 174/2012)

Il sottoscritto Segretario Comunale esprime parere favorevole sulla proposta della presente deliberazione.

Villette lì, 31 ottobre 2022

Il Segretario Comunale
F.to Salina Dott.ssa Antonella

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE
(Art. 149 comma 1° D.Lgs. 18/08/2000 n. 267, come modificato dall'art. 3 del D.L. n. 174/2012)

Il sottoscritto Responsabile del Servizio Finanziario esprime parere favorevole sulla proposta della presente deliberazione.

Villette lì, 31 ottobre 2022

Il Responsabile del Servizio
F.to Azzari Dott. Fabio

Copia conforme all'originale, in carta libera ad uso amministrativo.

Villette lì, 28 novembre 2022

Il Segretario Comunale
Salina Dott.ssa Antonella
Firmato in originale agli atti

Comune di Villette

Provincia di Verbano Cusio Ossola

Carta della qualità dei servizi

SERVIZIO TASSA RIFIUTI (TARI)

Approvato con Deliberazione della Giunta Comunale

n. 64 del 17 novembre 2022

SOMMARIO

1	*Informazioni generali*	*Pag. 3*
2	*I principi generali della Carta della qualità dei servizi e gli obiettivi*	*Pag. 4*
3	*Tassa sui Rifiuti*	*Pag. 5*
4	*Gestione Servizio TARI*	*Pag. 7*
5	*Servizi erogati*	*Pag. 9*
6	*Gli standard di qualità garantiti*	*Pag. 11*
7	*La tutela e la partecipazione del contribuente*	*Pag. 13*
7.1	*Gli istituti a tutela del contribuente*	*Pag. 13*
7.2	*La verifica del rispetto degli standard di qualità*	*Pag. 15*
7.3	*L'aggiornamento degli standard*	*Pag. 16*
7.4	*Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti*	*Pag. 16*

Allegati:

- Modello per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi Pag. 18
- Questionario per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza Pag. 20

1. – INFORMAZIONI GENERALI

La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

Unità organizzativa responsabile

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Tributi.
L'Ufficio si trova in Piazza Brindicci Bonzani n. 6 – 28856 Villette (VB)
Tel. 0324/97029
Mail: municipio@comune.villette.vb.it PEC: villette@postemailcertificata.it
Sito internet: www.comune.villette.vb.it

L'apertura al pubblico è così prevista:
dal lunedì al sabato: dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

E' possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- telefonando allo 0324.97029 negli orari di apertura al pubblico;
- via mail all'indirizzo sopra indicato.

Le attività del Servizio sono svolte da un unico ufficio collocato all'interno del Servizio Tributi.

Dove trovare la Carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi dei tributi è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito www.comune.villette.vb.it

2. – I PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI E GLI OBIETTIVI

La presente Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi.

Con la Carta il Comune s'impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli *standard*, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente), alla Legge n. 213/2012 (Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli Enti territoriali).

Con la Carta della qualità dei servizi, il Comune di Villette s'impegna a rispettare i seguenti principi generali:

- Eguaglianza ed imparzialità: l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività ed equità; i servizi sono erogati con le medesime modalità a prescindere dalla tipologia di utenza che vi si rivolge: nessuna differenza nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di genere, etnia, religione, condizione sociale ed opinioni politiche.
- Chiarezza e trasparenza: l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione.
- Partecipazione: la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; l'ufficio dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate.
- Efficacia ed efficienza: l'Amministrazione assicura il costante aggiornamento del personale dell'ufficio al fine di rispondere alle richieste dell'utenza e per perseguire il continuo miglioramento dei servizi offerti.
- Continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni. Nei periodi caratterizzati da notevole afflusso di utenza potrà essere previsto un ampliamento dell'orario al pubblico.
- Semplificazione delle procedure: l'ufficio assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e cura che le comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.
- Privacy: il Comune e il gestore si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato dal D.Lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679/2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune, anche attraverso soggetti terzi, e al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine,

quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Gli obiettivi dell'Ufficio Tributi

Gli obiettivi che l'Ufficio Tributi si prefigge sono:

OBIETTIVI	COME SONO RAGGIUNTI
Reperimento delle risorse per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale	Diversificazione del carico tributario in base alla normativa nazionale ed ai regolamenti comunali vigenti in materia
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione sulla base di quanto prevedono i regolamenti comunali
Comunicazioni con gli utenti	Le informazioni necessarie per un corretto adempimento degli obblighi tributari e la modulistica da utilizzare sono disponibili, in forma cartacea, presso gli uffici e sono scaricabili anche dal sito internet che viene tenuto in costante aggiornamento
Tempestività della risposta	Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi

3. – TASSA SUI RIFIUTI

A decorrere dal 1° gennaio 2014 è stata istituita la Tassa sui Rifiuti (TARI) in base a quanto previsto dall'art. 1, comma 639 e seguenti Legge 147/2013, come aggiornati, da ultimo, dall'art.1, comma 780, Legge 160/2019.

La tassa sui rifiuti è calcolata ai sensi della normativa prevista dal comma 639 e seguenti dell'articolo 1 Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e del D.P.R.27 aprile 1999, n. 158, della deliberazione n. 443 del 31/10/2019 ARERA, adottando il Metodo Tariffario per il servizio integrato di gestione dei Rifiuti (MTR) e del "Regolamento per la disciplina della Tassa sui Rifiuti", approvato con deliberazione del Consiglio comunale del 26 settembre 2014, n. 15 e s.m.i.

La tassa è istituita a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e simili al servizio comprende lo spazzamento, la raccolta, il trasporto, il recupero, il riciclo, il riutilizzo, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti.

La tariffa è composta da una quota fissa determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti, riferite in particolare agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti, e da una quota variabile rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio, ricomprendendo anche i costi di smaltimento di cui all'art. 15 del D.Lgs. 36/2003.

Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale e possono essere così descritte:

TIPOLOGIA DI TARIFFA	COMPOSIZIONE TARIFFE
Per le utenze domestiche	- quota fissa della tariffa determinata applicando alla superficie dell'alloggio e dei locali che ne costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie parametrate al numero di occupanti; - quota variabile determinata in relazione al numero degli occupanti; - tributo provinciale TEFA per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente.
Per le utenze non domestiche I coefficienti rilevanti nel calcolo della tariffa sono determinati per ogni classe di attività contestualmente all'adozione della delibera tariffaria	- quota fissa determinata applicando alla superficie soggetta al tributo le tariffe per unità di superficie riferite al tipo di attività svolta, calcolate sulla base dei coefficienti di potenziale produzione Kc; - quota variabile determinata applicando alla superficie soggetta al tributo le tariffe per unità di superficie riferite al tipo di attività svolta, calcolate sulla base dei coefficienti di potenziale produzione Kd; - tributo provinciale TEFA per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente.

4. – GESTIONE SERVIZIO TARI

Il Comune di Villette ha aderito al Consorzio Rifiuti del Verbano Cusio Ossola "C.R. VCO". C.R VCO svolge per i Comuni associati attività e servizi finalizzati alla pianificazione dei servizi di raccolta rifiuti e governo degli impianti d'ambito in ossequio alla vigente Legge Regionale n. 24/2002.

Il Comune di Villette, in qualità di gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti si occupa della redazione degli avvisi di pagamento e provvede alla redazione dei solleciti e si occupa della fase accertativa.

I servizi di raccolta, trasporto e i servizi di smaltimento/trattamento rifiuti sono invece totalmente gestiti dalla Società "in house" ConSerVCO SpA, che provvede alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti solidi urbani e degli speciali attraverso la raccolta indifferenziata e differenziata, il recupero e lo smaltimento, alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti pericolosi, dei rifiuti ospedalieri, dei rifiuti cimiteriali, dei rifiuti da imballaggio provenienti da insediamenti industriali e commerciali, attraverso la loro raccolta, trattamento, recupero e smaltimento, al trasporto dei rifiuti derivanti dalla gestione dei suddetti cicli integrati e allo stoccaggio provvisorio, ed all'erogazione di servizi di gestione di impianti tecnologici di recupero, trattamento e smaltimento dei rifiuti, ivi comprese le discariche, di deposito temporaneo di rifiuti urbani, nonché controllo, vigilanza e gestione degli impianti dopo la loro chiusura.
Il servizio di raccolta integrata e differenziata dei rifiuti viene effettuata con il conferimento presso le isole ecologiche dislocate sul territorio comunale, ovvero presso il piazzale adiacente il cimitero comunale e in via ai Monti.

TASSA SUI RIFIUTI (TARI):

SERVIZIO EROGATO	**MODALITA' DI RICHIESTA DEL SERVIZIO**	**A CHI RIVOLGERSI**
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta mediante posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi: Piazza Brindicci Bonzani n. 6 Tel.: 0324.97029 Mail: municipio@comune.villette.vb.it PEC: villette@postemailcertificata.it Sito internet: www.comune.villette.vb.it
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Mediante richiesta da parte dell'interessato o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta. **Non possono essere evase richieste telefoniche**	Ufficio Tributi: Piazza Brindicci Bonzani n. 6 Tel.: 0324.97029 Mail: municipio@comune.villette.vb.it PEC: villette@postemailcertificata.it Sito internet: www.comune.villette.vb.it
Istanze di rateizzazione dell'imposta, istanze di rimborso o compensazione, altre tipologie di istanze (richiesta di chiarimenti su atti di accertamento, ecc.)	Mediante richiesta da parte dell'interessato o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta. **Non possono essere evase richieste telefoniche.** E' consigliabile che il contribuente	Ufficio Tributi: Piazza Brindicci Bonzani n. 6 Tel.: 0324.97029 Mail: municipio@comune.villette.vb.it PEC: villette@postemailcertificata.it Sito internet: www.comune.villette.vb.it

	fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso	
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Presentando richiesta mediante posta, mail o direttamente allo sportello. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso	Ufficio Tributi: Piazza Brindicci Bonzani n. 6 Tel.: 0324.97029 Mail: municipio@comune.villette.vb.it PEC: villette@postemailcertificata.it Sito internet: www.comune.villette.vb.it
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Il ricorso-reclamo proposto deve essere notificato, entro 60 gg dal ricevimento dell'atto, all'Ufficio Tributi del Comune di Villette secondo una delle seguenti modalità: • A mezzo di ufficiale giudiziario, con le modalità previste dall'art. 137 e seguenti del Codice di Procedura Civile; • Mediante consegna diretta all'Ufficio Protocollo, che ne rilascia ricevuta; • Direttamente a mezzo del servizio postale, mediante spedizione dell'istanza in plico senza busta raccomandata con avviso di ricevimento (piegare il ricorso e spillarlo e sulla facciata esterna scrivere l'indirizzo del Comune; • Mediante invio telematico all'indirizzo PEC dell'Ente villette@postemailcertificata.it con le modalità di cui all'art. 10 D.M. 4/8/2015, adottato in attuazione del Decreto 23/12/2013, n. 163, in cui è previsto che il ricorso inviato in forma di documento informatico deve rispettare alcuni requisiti, in particolare: - **deve essere in formato PDF/A-1a o PDF/A-1b;** - **deve essere sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale, pertanto il file ha la seguente denominazione:<nome file libero >.pdf.p7m**	Ufficio Tributi: Piazza Brindicci Bonzani n. 6 Tel.: 0324.97029 Mail: municipio@comune.villette.vb.it PEC: villette@postemailcertificata.it Sito internet: www.comune.villette.vb.it

5. – SERVIZI EROGATI

1. EMISSIONE ED INVIO DEI DOCUMENTI DI PAGAMENTO RELATIVI ALLA TARI

- **AVVISI DI PAGAMENTO,** il Comune provvede all'invio ai contribuenti di un apposito avviso di pagamento, con annesso il modello di pagamento precompilato. Gli avvisi sono recapitati al domicilio/residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, mail o PEC; l'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dall'Ufficio TARI sulla base delle tariffe approvate annualmente dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente.

- **DOCUMENTI DI SOLLECITO DI PAGAMENTO,** sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei cittadini che non risultano in regola i pagamenti TARI. Si tratta di avvisi cosiddetti "bonari" che, se pagati entro il termine indicato, non comportano sanzioni ed interessi. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R.

- **AVVISI DI ACCERTAMENTO,** sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei cittadini che hanno omesso l'obbligo di dichiarazione TARI oppure omesso il pagamento TARI sollecitato in tutto o in parte. Si tratta di avvisi di accertamento che comportano sanzioni ed interessi previsti dalla normativa vigente in materia di tributi locali. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R.

2. GESTIONE DELL'UTENZA

Il servizio di front-office e back-office viene garantito dal Comune di Villette.

- Sportello: viene garantita l'apertura al pubblico per la gestione delle pratiche e per fornire informazioni all'utenza nel rispetto degli standard operativi. Per appuntamenti lo sportello è aperto al pubblico in orario lavorativo e svolge tutte le attività connesse alla gestione del tributo (iscrizioni, variazioni, cessazioni, ...).
- Servizio telefonico attivato mediante risposte dirette fornite dal personale dell'ufficio competente.
- Mail, pec e posta ordinaria
- Appuntamenti telefonici

L'utente attraverso tali canali di accesso può:

- ottenere supporto informativo: informazioni di carattere generale sull'applicabilità del tributo (normativa, tariffe, agevolazioni, adempimenti vari in materia dichiarativa, modalità e termini di versamento);
- ottenere assistenza alla compilazione della modulistica e ricezione dichiarazioni e istanze;
- inoltrare richieste di rimborsi, di compensazioni e di agevolazioni;
- dichiarare la propria posizione ai fini tributari;
- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
- usufruire, dove possibile, degli strumenti di deflazione del contenzioso tributario (ravvedimento operoso, accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione giudiziale);
- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione;
- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito.

3. RATEIZZAZIONE

In caso di "temporanea situazione di oggettiva difficoltà" del contribuente, previa istanza di parte debitamente motivata, l'Ufficio può concedere una dilazione del pagamento delle somme dovute in applicazione dell'art. 36 del Regolamento vigente. La rateizzazione su richiesta dell'utente può essere effettuata sugli avvisi di accertamento.

4. ATTIVITA' DI ACCERTAMENTO E RECUPERO DELL'EVASIONE/ELUSIONE

Il Comune svolge attività di accertamento per omesso o parziale pagamento e per omessa o infedele dichiarazione, attraverso la verifica della congruenza tra i versamenti ricevuti per singola annualità esaminata e quanto risulta dovuto sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati tributarie del Comune. Il controllo delle posizioni tributarie per le quali risultano incongruenze nei tributi pagati e/o nei dati dichiarati è effettuato attraverso l'incrocio tra banche dati comunali e/o altre fonti disponibili al fine di individuare posizioni non conformi (dichiarazioni, iscrizioni, cessazioni, etc....) rispetto agli adempimenti richiesti dalle normative vigenti in materia di TARI.

5. RISCOSSIONE

La riscossione TARI è gestita direttamente dal Comune di Villette che riceve tutti i flussi di pagamento provenienti dall'Agenzia delle Entrate e provvede all'abbinamento degli stessi nel gestionale TARI.

6. GESTIONE RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO STRADE

La pulizia del proprio paese deriva non solo dall'impegno dell'Amministrazione Comunale ma anche dall'attenzione e dell'impegno di tutti i cittadini; così la carta dei servizi oltre a riconoscerne i diritti, chiede l'impegno degli utenti al rispetto dei loro doveri, in primis osservare le norme per la corretta raccolta dei rifiuti e per mantenere pulito il proprio paese.

- **NETTEZZA URBANA E IGIENE DEL SUOLO:**

  Il servizio prevede:

  - Spazzamento stradale svolto in economia garantendo la pulizia di strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici, svuotamento dei cestini pubblici. La modalità e la frequenza di spazzamento varia secondo le aree interessate e le condizioni climatiche.
  - Cestini per i rifiuti collocati sul territorio.

6. – GLI STANDARD DI QUALITA' GARANTITI

L'Ufficio Tributi s'impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso l'ufficio e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza; viene garantita la continuità del servizio in tutti i giorni lavorativi.

Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, agli stessi è data possibilità, dopo l'erogazione del servizio, di esprimere un giudizio sulla qualità del servizio ricevuto, tramite compilazione di apposito modello fornito dall'Ufficio o reperibile sul sito istituzionale dell'Ente www.comune.villette.vb.it.

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni tipo a cui sono associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio s'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 s'impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo

proposito, il Responsabile del procedimento s'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 al successivo capitolo.

PRESTAZIONE/PROCEDIMENTO	**TERMINE DI LEGGE/REGOLAMENO**	**TERMINE DI IMPEGNO**
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, aliquote, scadenze, adempimenti)	Non specificato	Immediato nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 15 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Non specificato	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Ricezione al protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Non specificato	Immediato
Rimborso somma non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Entro 150 giorni dalla richiesta. N.B.: qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto
Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Entro 150 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica avviso di accertamento	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	Entro 90 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
Interpello - art. 11 L. n. 212/2000, comma 1, lettera a)	Entro 90 giorni dalla richiesta	Entro 90 giorni dalla richiesta
Interpello - art. 11 L. n. 212/2000, comma 1, lettere b),c) e comma 2	Entro 120 giorni dalla richiesta	Entro 120 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Non specificato	Entro 30 giorni dalla presentazione

7. – LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE

7.1 – 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
- Autotutela
- Ricorso/mediazione alle Commissioni Tributarie
- Ricorso al Garante del Contribuente.

- **RAVVEDIMENTO OPEROSO**

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, 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, per ciascun tributo, 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 di persona o di soggetto passivo;
- evidente errore logico;
- 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 d'istanza presentata dal contribuente o essere conseguente ad un'istanza propria dell'Ufficio Tributi.

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, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

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 S.m.i., 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 n. 546/1992 e S.m.i..

Dal 1° gennaio 2016, il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo il cui valore non sia superiore ad € 50.000,00, può avvalersi dell'istituto del reclamo/ricorso.

Si può proporre ricorso-reclamo intestato alla **Commissione Tributaria Provinciale di Verbania –** Corso Europa n. 30, nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che s'intende impugnare, a pena di inammissibilità, notificandolo secondo una della modalità appresso indicate:

- ✓ A mezzo di ufficiale giudiziario, con le modalità previste dall'articolo 137 e seguenti del Codice di Procedura Civile;
- ✓ Direttamente a mezzo del servizio postale, mediante spedizione dell'istanza in plico senza busta raccomandata con avviso di ricevimento (piegare il ricorso e spillarlo e sulla faccia esterna scrivere l'indirizzo del Comune – Servizio Tributi – Piazza Brindicci Bonzani n. 6, 28856 – Villette VB);
- ✓ Mediante invio telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ente villette@postemailcertificata.it con le modalità di cui all'art. 10 del D.M. 4/8/2015 adottato in attuazione del Decreto 23/12/2013, n. 163, in cui è previsto che il ricorso inviato in forma di documento informatico deve rispettare alcuni requisiti, in particolare:
  - **a) deve essere in formato PDF/A-1a o PDF/A-1b;**
  - **b) deve essere sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale, pertanto il file ha la seguente denominazione:<nome file libero >.pdf.p7m.**

Il ricorso-reclamo può essere proposto personalmente dal contribuente se il valore della lite è inferiore a € 3.000,00; se supera tale valore vi è l'obbligo di assistenza da parte di un difensore abilitato (per valore della lite s'intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate).

Termini della notifica:

a pena di inammissibilità, entro 60 giorni dalla data di notifica dell'atto da impugnare, il ricorso/reclamo **intestato alla Commissione Tributaria Provinciale di Verbania** deve essere notificato al Servizio Tributi del Comune di Villette.

Successivamente, entro trenta giorni dal termine ultimo per la notifica del ricorso al Servizio Tributi, in caso di tacito rifiuto, il ricorso, redatto in duplice copia, **conformemente all'atto di reclamo**, può essere proposto alla Commissione Tributaria Provinciale di Verbania (novantesimo giorno dalla notifica dell'atto da impugnare).

- **RICORSO AL GARANTE DEL CONTRIBUENTE**

Con l'art.13 della Legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate.

E' un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Commissione Tributaria Regionale appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'Amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati.

Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'Amministrazione fiscale, compresi gli Enti locali, segnalate dai cittadini.

In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici i fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi d'imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

7.2. – La verifica del rispetto degli standard di qualità

La presente Carta costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente dell'Ufficio Tributi 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. A tali soggetti è fatto obbligo di redigere e pubblicizzare una Carta dei Servizi, in ottemperanza all'art. 2, comma 461, della Legge n. 244/2007, nella quale siano previste forme di tutela e di partecipazione dell'utente non inferiori a quella garantite dal Comune con la presente Carta.

Tutte le richieste che pervengono all'ufficio devono essere protocollate e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione.

Periodicamente il dirigente/responsabile del Servizio 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 sula qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nel successivo punto 7.4.

Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al dirigente responsabile.

7.3. – L'aggiornamento degli 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 al punto precedente, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative ed organizzative attuate negli uffici interessati.

7.4 – Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

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

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, per posta elettronica, contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma. 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 Responsabile del Servizio valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso. Se il reclamo è riconosciuto fondato il responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l'utente, presso l'Ufficio Tributi sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente.

I modelli sono altresì disponibili nella home page del sito istituzionale www.comune.villette.vb.it, alla sezione "Modulistica".

All'Ufficio Tributi
del Comune di VILLETTE
Piazza Brindicci Bonzani, 6
28856 – VILLETTE

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

DATI ANAGRAFICI DEL CONTRIBUENTE:

Cognome Nome/Denominazione _____

Indirizzo di Residenza /Sede legale_____

C.A.P. _____ Comune _____ Provincia _____

Tel. _____ Indirizzo mail: _____

IN QUALITA' DI:

- ☐ Intestatario Utenza
- ☐ Rappresentante legale della Società
- ☐ Altro: _____

MODALITA' DI RISPOSTA:

- ☐ Posta (inserire indirizzo se diverso da quello di fornitura) _____
- ☐ E-mail (inserire indirizzo) _____

TIPO DI RICHIESTA-SEGNALAZIONE:

Indicare il tipo di richiesta e/o segnalazione

- ☐ Segnalazione
- ☐ Mancato ritiro rifiuti_____ in data _____

  Ubicazione immobile _____
- ☐ Reclamo
- ☐ Richiesta di informazioni
- ☐ Richiesta rettifica avviso pagamento

DESCRIZIONE RICHIESTA:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

ALLEGATI: SI NO

Si allega alla presente copia della Carta di Identità

Mediante il presente modulo l'utente può presentare al Responsabile del Servizio Tributi reclami, proposte di miglioramento e suggerimenti relativamente all'erogazione del servizio. Il presente modulo, compilato e sottoscritto, dovrà essere consegnato al Servizio Tributi con le seguenti modalità:
- direttamente a mano agli uffici comunali;
- spedita tramite posta al seguente recapito: Comune di Villette, Piazza Brindicci Bonzani n. 6, 28856 Villette (VB);
- via mail: municipio@comune.villette.vb.it;
- PEC: villette@postemailcertificata.it

Qualora sul modulo siano state indicate le generalità della persona che lo ha redatto, l'indirizzo, un recapito telefonico e la firma, il responsabile provvederà, entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso, a rispondere/ringraziare riguardo al contenuto del reclamo.
L'eventuale presentazione anonima, incompleta e non sottoscritta sarà considerata una mera segnalazione.

Il richiedente ha preso visione dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento CE 27 aprile 2016, n. 2016/679/UE, relativa al trattamento dei suoi dati personali che saranno utilizzati nel pieno rispetto della normativa sulla privacy, per la corretta gestione del reclamo o richiesta informazione.

Lì, _____ _____

SERVIZIO TRIBUTI

QUESTIONARIO DI MISURAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Gentile utente,
il Servizio Tributi del Comune di Villette desidera conoscere il grado di soddisfazione dell'utente nei confronti dei servizi offerti dall'ufficio.

Le saremmo grati per il tempo che intende concederci dedicandosi alla compilazione di questo breve questionario, contrassegnando le caselle corrispondenti alle sue risposte.

Il questionario è completamente anonimo, salvaguardando in questo modo la riservatezza dei Suoi dati personali.

1. Qual è il suo grado di soddisfazione per il trattamento ricevuto dall'ufficio?

RISPOSTA	Giudizio Negativo		Giudizio neutro	Giudizio Positivo	
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Competenza e preparazione del personale					
Chiarezza delle informazioni ricevute					
Tempestività delle risposte					
Facilità di lettura dei modelli e degli stampati					
Soddisfazione per la soluzione del problema posto					
Ascolto e comprensione da parte del personale					
Cortesia e disponibilità del personale					
Disponibilità di ricevimento utenza					
Tempo trascorso in attesa					

2. Quanto si ritiene soddisfatto/a dell'organizzazione e degli ambienti in cui è stato accolto/a?

RISPOSTA	Giudizio Negativo		Giudizio neutro	Giudizio Positivo	
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Comodità spazio d'attesa					
Tutela della riservatezza e della privacy					
Facilità di accesso all'Ufficio Tributi					
Adeguatezza orari di apertura al pubblico					

La ringraziamo per la cortese disponibilità manifestata.

Il Servizio Tributi