

COMUNE DI PONTESURA

CARTA DEI SERVIZI TARIP

1 PREMESSA

La Carta dei Servizi TARIP è uno strumento per fornire ai cittadini un'informazione completa sul tributo che i contribuenti versano per coprire i costi dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani. Si tratta di un patto tra Amministrazione e cittadini, che tiene fede ai principi e alle finalità dell'azione amministrativa, ovvero garantire l'equità fiscale, snellire le procedure e contribuire a trasmettere ai cittadini – famiglie, imprese, enti – la consapevolezza sulle modalità, le tempistiche e soprattutto l'applicazione del tributo. La Carta dei Servizi infatti è stata elaborata dall'Ufficio Tributi del Comune allo scopo di garantire ai contribuenti la massima trasparenza su ogni aspetto del tributo, oltre alle indispensabili informazioni tecniche. Il documento infatti consente di orientarsi tra scadenze, uffici ed 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.

2 CHI SIAMO E A CHI CI RIVOLGIAMO

L'Ufficio Tributi del Comune di Pontesura gestisce, in stretta collaborazione con il Gestore Cosmo S.p.A., la TARIP e si occupa principalmente di:

- offrire un servizio di consulenza, assistenza e confronto con i cittadini, per metterli in grado di ottemperare agevolmente alle disposizioni normative e regolamentari in materia;
- elaborare e modificare il regolamento, tenendo presente la realtà locale e le esigenze che si presentano nella quotidianità;
- determinare annualmente le tariffe a copertura dei costi del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

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

- Utenze domestiche;
- Utenze non domestiche (21 categorie di attività suddivise per omogenea potenzialità di produzione rifiuti).

3 PRINCIPI E FINALITÀ DELLA GESTIONE

Nell'erogazione dei servizi il Comune si conforma ai principi fondamentali sotto esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Continuità

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

Partecipazione

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

Cortesia

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

Efficacia ed efficienza

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

Chiarezza

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

Riservatezza

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

4 COS'È LA TASSA SUI RIFIUTI

La TARI è stata istituita dal 1° gennaio 2014 ed è finalizzata alla copertura totale dei costi sostenuti per la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti urbani.

A partire dal 2022 è attiva la TARIP (Tributo sui Rifiuti c.d. Puntuale) con tariffa a volume per il rifiuto secco residuale (c.d. indifferenziato).

La TARIP è dovuta da chiunque, persona fisica o giuridica, possieda, occupi o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, esistenti nel territorio comunale a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani o ad essi assimilati. Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale e possono essere così descritte:

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

4.1 Pagamento della tassa rifiuti

Il pagamento della TARIP avviene in n. 4 rate, fatta salva la possibilità per il Comune di introdurre una diversa ripartizione nell'ambito del provvedimento di determinazione delle tariffe annue e deve essere effettuata a seguito del ricevimento di documenti di pagamento e di modelli F24 precompilati.

L'indirizzo di spedizione dei documenti di pagamento è tratto solo da fonti ufficiali: Anagrafe, Camera di Commercio e Agenzia delle Entrate.

I modelli F24 sono pagabili presso: sportelli bancari, sportelli postali e per via telematica tramite home banking.

4.2 Rateizzazione

A fronte di ingiunzioni, solleciti o accertamenti esecutivi il contribuente che si trovi in temporanea situazione di difficoltà economica può richiedere al Comune la rateazione degli importi dovuti.

La rateazione è consentita per importi superiori ad € 100,00 con una durata che può essere estesa fino a 36 rate mensili, così come disciplinato dal comma 4 dell'art. 26 del Regolamento generale delle entrate comunali approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 19 del 20.05.2022.

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

4.3 Dichiarazioni

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

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

In ogni caso, per far rilevare ogni variazione, il termine ultimo è fissato al 30 giugno dell'anno successivo alla data di inizio del possesso o detenzione, della rettifica o della cessazione.

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

- allo sportello;
- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo pontestura@pcert.it;
- a mezzo posta elettronica ordinaria all'indirizzo info@comune.pontestura.al.it.

4.4 Rimborsi

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

Si ricorda che all'istanza va allegata la quietanza di versamento e tutta la documentazione in possesso del contribuente che dimostri il diritto al rimborso. Il Comune provvede al rimborso entro 180 giorni dalla presentazione della richiesta.

4.5 Riduzioni utenze domestiche

Elenco delle riduzioni per utenze domestiche previste nel Regolamento TARIP (per le sole componenti variabili della tariffa) e concesse a domanda degli interessati:

- 25% per le abitazioni tenute a disposizione da utenti residenti per uso stagionale od altro uso limitato e discontinuo, a condizione che tale destinazione sia specificata nella denuncia originaria, integrativa o di variazione, indicando l'abitazione di residenza e l'abitazione principale e dichiarando espressamente di non voler cedere l'alloggio in locazione o in comodato;
- 75% per le abitazioni, così come individuate al precedente punto e tenute a disposizione successive alla prima;
- 75% per le abitazioni di utenti non residenti, successive alla prima, tenute a disposizione per uso stagionale od altro uso limitato e discontinuo, a condizione che tale destinazione sia specificata nella denuncia originaria, integrativa o di variazione, indicando l'abitazione di residenza e l'abitazione principale e dichiarando espressamente di non voler cedere l'alloggio in locazione o in comodato;
- la TARIP viene applicata in misura pari ad un terzo in relazione all'unica unità immobiliare ad uso abitativo, non locata o data in comodato d'uso, posseduta in Italia a titolo di proprietà o usufrutto da soggetti non residenti nel territorio dello Stato che siano titolari di pensione maturata in regime di convenzione internazionale con l'Italia, residenti in uno Stato di assicurazione diverso dall'Italia;
- le utenze che praticano un sistema di compostaggio domestico, ivi compreso quello di prossimità, possono accedere ad una riduzione della parte variabile della tariffa pari al 15%.

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

4.6 Riduzioni utenze non domestiche

Elenco delle riduzioni per utenze non domestiche previste nel regolamento TARIP (per le sole componenti variabili della tariffa) e concesse a domanda degli interessati:

- 20% per le Utenze non domestiche con periodi di inattività non inferiori a 60 giorni continuativi durante l'anno solare e risultanti da apposita dichiarazione;
- 40% per le Utenze non domestiche con periodi di inattività non inferiori a 120 giorni continuativi durante l'anno solare e risultanti da apposita dichiarazione;
- 60% per le Utenze non domestiche che svolgono la propria attività occasionalmente, quali oratori parrocchiali, Pro loco ed associazioni similari, con periodi di funzionamento inferiori a 90 giorni annui anche non continuativi e risultanti da apposita dichiarazione;
- 30% per le attività agrituristiche.

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

4.7 Solleciti

Non sono previsti invii di sollecito al pagamento, ma sono notificate agli utenti cartelle di pagamento a fronte di mancati versamenti, con automatica applicazione delle sanzioni, degli interessi e delle spese di notifica, qualora non si provveda ad adempiere entro il termine di 60 giorni dalla notifica.

4.8 Avvisi di accertamento

L'avviso di accertamento è un atto notificato al contribuente dal Comune con il quale si contesta la sua posizione fiscale in ordine alla tassa per omessa presentazione della dichiarazione oppure qualora vi si riscontrino irregolarità nella dichiarazione redatta (es. superficie di tassazione non corretta). A seguito del ricevimento di un avviso di accertamento, entro 60 giorni dalla data di notifica, è possibile:

- prenotare un appuntamento telefonico o in presenza contattando l'Ufficio Tributi al numero di telefono 0142/466134 od all'indirizzo e-mail info@comune.pontestura.al.it;
- effettuare il pagamento utilizzando il modello F24 allegato;
- presentare istanza di revisione del provvedimento, nel caso in cui la superficie tariffaria, la categoria tariffaria, il soggetto passivo o il periodo di tassazione applicati siano diversi da quelli contestati, utilizzando le modalità indicate sull'avviso stesso.

5 INDICATORI STANDARD

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

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

6 MODALITÀ DI CONTATTO

Per informazioni sulla TARIP, pratiche di variazione, sgravi, avvisi di accertamento ecc., è possibile contattare l'Ufficio Tributi ai seguenti contatti:

UFFICIO TRIBUTI DEL COMUNE DI PONTESTURA		
Modalità di contatto	Indirizzo di riferimento Numero di telefono	Orari
Ufficio Tributi	Corso Roma n. 8 – 15027 – Pontestura (AL) 0142/466134	lunedì e venerdì: 9:00-12:00 mercoledì: 14:30-16:30
Numero di telefono		
Fax	0142/466867	
Posta ordinaria	Comune di Pontestura – Ufficio Tributi – Corso Roma n. 8 – 15027 (AL)	
e-mail	info@comune.pontestura.al.it	
e-mail PEC	pontestura@pcert.it	
Sito internet	www.comune.pontestura.al.it	

Per informazioni sul servizio di raccolta rifiuti, segnalazioni, disservizi e reclami è possibile contattare il Gestore Cosmo S.p.A. ai seguenti contatti:

COSMO S.P.A. – UFFICIO TARIP		
Modalità di contatto	Indirizzo di riferimento Numero di telefono	Orari
Numero di telefono	0142/451094	lunedì-venerdì 9:00-12:20 / 14:00-17:00
Fax	0142/451149	
Posta ordinaria	Cosmo S.p.A. – Via Achille Grandi n. 45/C – 15033 – Casale Monferrato (AL)	
e-mail	info@cosmocasale.it	
e-mail PEC	cosmo@pec.wmail.it	
Sito internet	www.cosmocasale.it	

6.1 Modulistica

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle partiche TARIP può essere scaricata all'indirizzo internet www.comune.pontestura.al.it.

I moduli possono essere trasmessi all'Ufficio Tributi con ogni modalità proposta alla tabella "Modalità di contatto" di cui al punto 6.

7 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è valida a decorrere dal 1° gennaio 2023, previa pubblicazione della deliberazione di approvazione da parte della Giunta Comunale.

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