

All. "B"

COMUNE DI DRAPIA

(Prov. di Vibo Valentia)

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

TASSA RIFIUTI (TARI)

Approvata con delibera di Giunta Municipale n° _____ del _____

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO TASSA RIFIUTI (TARI)

1)FINALITÀ DEL SERVIZIO

2)DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DESTINATARI

3)PAGAMENTO DELLA TASSA

4)RATEIZZAZIONE

5)ISTANZE PER LA CORRETTA ISTRUZIONE DELLA TASSA RIFIUTI

6)CONGUAGLI, RIMBORSI E SGRAVI

7)AGEVOLAZIONI,RIDUZIONI ED ESCLUSIONI

8)MODULISTICA

9)ACCERTAMENTI FISCALI

10)DOVE SI OTTENGONO INFORMAZIONI ED ASSISTENZA

11)SEGNALAZIONI, RECLAMI E RICORSI

12)STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

1)FINALITÀ DEL SERVIZIO

La TARI Tassa rifiuti è una delle due componenti della IUC, Imposta Unica Comunale, unitamente all'IMU.

E' la tassa finalizzata alla copertura totale dei costi sostenuti per la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

La TARI ha sostituito la Tarsu/Tares a partire dal 2014. Il servizio è rimasto ancora attivo per la gestione delle pratiche in essere.

2)DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DESTINATARI

La Tassa 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	Tipologia di Tariffa Composizione tariffe Per utenza domestica - Parte fissa - Parte variabile - Addizionale per il TEFA (tributo per l'esercizio delle funzioni ambientali)
Per utenza non domestica <input type="checkbox"/> Tariffe differenziate per categorie di attività con omogenea potenzialità di produzione di rifiuti	

3) Pagamento della tassa

Il pagamento della tassa è effettuata a seguito del ricevimento, presso il proprio domicilio, di documenti di pagamento e di modelli F24 precompilati. I modelli F24 sono pagabili presso gli sportelli:

- Bancari;
- Postali;
- Per via telematica.

4) Rateizzazione

A fronte di intimazioni, ingiunzioni o avvisi di accertamento, il contribuente che si trovi in temporanea situazione di difficoltà economica può richiedere all' ufficio tributi la rateizzazione del debito.

La **rateazione** è consentita per scaglioni di importi come previsto nella delibera di Consiglio Comunale n° 11 dell'8/03/2016;

Se il contribuente riceve un documento di pagamento per una somma non dovuta può presentare istanza in autotutela, entro 30 giorni dalla ricezione dell'atto o dalla notifica del provvedimento di intimazione o ingiunzione fiscale, per l'annullamento parziale o totale dell'atto.

5)Istanze per la corretta istruzione della Tassa Rifiuti

Al fine della corretta emissione dei documenti di pagamento, **il contribuente presenta** - entro 60 giorni - dalla data di inizio del possesso o detenzione, della rettifica o della cessazione, all'ufficio tributi **istanze di**:

- **inizio** del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo;
- **rettifica** ovvero variazioni delle condizioni di applicazione del tributo (ad es. cambio destinazione d'uso, variazione superficie, il venir meno delle condizioni che danno luogo ad esenzioni, riduzioni, agevolazioni previste dal regolamento TARI) da cui consegua un diverso ammontare del tributo;
- **cessazione** del possesso, conduzione o detenzione dei locali e delle aree costituenti presupposto di applicazione del 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.

6) Conguagli, rimborsi e sgravi

Eventuali modifiche inerenti le caratteristiche dell'utenza che comportino variazioni in corso d'anno del tributo applicato saranno conteggiate nella successiva richiesta di pagamento mediante conguaglio compensativo.

Le richieste di rimborso per somme versate e non dovute devono essere presentate nel termine di cinque anni dal giorno del pagamento o dal giorno in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

Entro lo stesso termine va richiesto lo sgravio a decorrere dalla data della consegna della richiesta di pagamento o della notifica del provvedimento di riscossione coattiva.

Il provvedimento di rimborso o sgravio o il rigetto, deve essere disposto nel termine di 90 giorni decorrenti dal momento della presentazione dell'istanza da parte del contribuente.

7) Agevolazioni, riduzioni ed esclusioni

Il Consiglio Comunale, con apposita deliberazione, definisce annualmente casi di agevolazioni e riduzioni per singole fattispecie di cui si specificano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti tipologie:

- Attività commerciali ed artigianali che, insediate in zone del comune nelle quali si svolgono lavori di pubblica utilità, subiscono notevoli disagi a causa dell'allestimento del cantiere per una durata superiore a 6 mesi;
- Titolari di richiesta di pagamento che occupano un locale a titolo di abitazione principale, il cui nucleo familiare si trovi in situazione di disagio economico risultante dalla certificazione ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente), bonus tari.
- Una particolare fattispecie di riduzione attiene a quella prevista per le aree ove si formano, in via continuativa e prevalente, rifiuti speciali, al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i relativi produttori, a condizione che ne dimostrino l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente.

Altre agevolazioni/riduzioni sono previste nel Regolamento TARI.

8) Modulistica

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche sopra indicate può essere ritirata c/o l'ufficio tributi in Corso Umberto I°, snc - Drapia ovvero scaricata dal sito del comune di Drapia www.drapia.vv.it o può essere richiesta direttamente via email all'ufficio tributi Email: tributi.drapia@virgilio.it - pec: tributi.drapia@asmepec.it;

L'avviso di accertamento è un atto notificato al contribuente con il quale si contesta la sua posizione fiscale in ordine alla tassa raccolta rifiuti per omessa presentazione della dichiarazione oppure per irregolarità nella dichiarazione resa (es. una superficie di tassazione non corretta). Dall'1/01/2020 l'avviso di accertamento ha efficacia esecutiva per l'avvio della riscossione coattiva;

9) Accertamenti fiscali

A seguito del ricevimento di avviso di accertamento è possibile presentarsi presso l'ufficio preposto nei giorni di ricevimento al pubblico o su appuntamento, da prenotare con le modalità indicate sull'avviso.

Entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso di accertamento è possibile effettuare il pagamento utilizzando il bollettino allegato.

Modalità di accesso	Indirizzo di riferimento Numero di telefono	Orari
UFFICIO - TRIBUTI – UFF. TARI	Corso Umberto I°-89862 Drapia	lunedì 9,00 fino alle ore 11,00; venerdì: 11,00 fino alle ore 13,00
Numero telefonico	0963-67094 INT. 4	Martedì e giovedì dalle ore 15,30 fino alle ore 17,30
Fax	0963-67293	
UFFICI POSTALI	VIA POSTA . 29 – 89862- BRATTIRO' VIA Duomo . 31 – 89862- CARIA	
E- mail:tributi.drapia@virgilio.it	COMUNE PEC:tributi.drapia@asmepec.it	
Sito internet	www.drapia.vv.it	

10)DOVE SI OTTENGONO INFORMAZIONI ED ASSISTENZA

Le informazioni sui servizi offerti dagli uffici della Tassa Rifiuti e la relativa modulistica possono essere reperiti direttamente presso l'ufficio tributi con sede a Drapia;

Il **Regolamento Comunale**, la **modulistica**, le **categorie** e le **tariffe** della Tassa Rifiuti e gli altri provvedimenti relativi ai servizi Tari sono disponibili anche sul sito internet del comune di Drapia;

11)SEGNALAZIONI, RECLAMI E RICORSI

Gli uffici preposti alla Tassa Rifiuti sono a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta.

Il personale è adeguatamente formato per assistere l'utente nella presentazione di una segnalazione, un reclamo o un ricorso.

Le Segnalazioni ed i reclami devono essere formulati in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

I reclami possono essere presentati:

- All'ufficio tributi, utilizzando l'apposito modulo;
- per posta al Comune di Drapia ufficio Tributi Servizio Tari – Corso Umberto I°, snc-Drapia – 89862 ;
- tramite email agli indirizzi sopra indicati;

Il ricorso in sede giurisdizionale è proposto in prima istanza alla Commissione Tributaria Provinciale con sede a Vibo Valentia. Può essere presentato avverso atti, quali avvisi di pagamento, atti di accertamento, ingiunzioni fiscali, cartelle di pagamento e rigetto di istanze entro il termine di 60 giorni dal ricevimento o alla notifica dell'atto da impugnare.

12)STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'Ufficio Tributi, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori "standard" che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

SERVIZIO	ASPETTO DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Emissione avvisi di Pagamento	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 10 giorni prima della scadenza della prima rata e comunque il pagamento, in caso di ritardata consegna decorre dal 10° giorno del ricevimento dell'atto;
Attività assistenza e servizio al pubblico	Tempi di attesa allo sportello	Entro 15 minuti Entro 25 minuti nei periodi di punta
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 15 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 15 giorni dalla presentazione

L'ufficio tributi si 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 gli uffici stessi 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.

IL FUNZ. RESP. AREA TRIBUTI
- Rag. Matteo Mazzitelli -

