

CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DI RIFIUTI URBANI
Delibera A.R.E.R.A. 15/2022/R/Rif (TQRif)

Approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 57 del 20 dicembre 2022

SOMMARIO

- 1 Informazioni generali Pag. 2
- 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. 5
- 5 Servizi erogati Pag. 7
- 6 Gli standard di qualità garantiti Pag. 8
- 7 La tutela e la partecipazione del contribuente Pag. 10
 - Gli istituti a tutela del contribuente Pag. 10
 - La verifica del rispetto degli standard di qualità Pag. 11
 - L'aggiornamento degli standard Pag. 12
 - Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti Pag. 112

Allegati:

- Modello per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi Pag. 15
- Questionario per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza Pag. 16

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 Via Scuole n. 9 – 12050 Benevello (CN) Tel. 0173.529500 Mail: comune@comune.benevello.cn.it PEC: comune.benevello.cn@cert.legalmail.it

Sito internet: www.comune.benevello.cn.it

L'apertura al pubblico è così prevista: dal lunedì al venerdì: 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 0173.529500 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.benevello.cn.it

1. – 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). L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.) con deliberazione n.15/2022/R/Rif ha adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRif), prevedendo l'introduzione dal 01/01/2023 di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori e relativi standard generali, differenziati per quattro schemi regolatori, individuati dall'Ente territorialmente competente (ETC) in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni, determinato dall'ETC medesimo in ragione delle prestazioni previste nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigenti. L'Ente di gestione del servizio nel territorio è il Consorzio di Comuni A.C.E.M., così come individuato ai sensi della Legge Regione Piemonte n.1 del 10/01/2018, così come modificato dalla L. R. Piemonte n.4 del 03/02/2021. ACEM, in quanto ente di Area Vasta, è da considerarsi, ai sensi della normativa vigente, l'Ente di gestione territorialmente competente del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti. Pertanto, spetta allo stesso l'approvazione dei Piani economico finanziari (PEF) del servizio, restando in capo ai Comuni le competenze in materia di approvazione delle tariffe.

Il Comune di Benevello nella predisposizione della Carta di qualità dei Servizi, nell'ambito delle proprie competenze si attiene ai principi generali di:

- Eguaglianza : l'erogazione del servizio senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche. 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.
- Imparzialità: nei confronti degli utenti, obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità: 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, servizio continuo e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i gestori si impegnano ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e sulla durata di tali disservizi, garantendo comunque le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente. Interruzioni saranno giustificabili per cause di forza maggiore chiaramente identificate e non riconducibili all'Ente, impegnandosi a ridurre al massimo i disagi per l'utenza.

- **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:**

- **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:

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

2- COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Sulla base della deliberazione A.R.E.R.A. succitata la Carta della Qualità del Servizio è “ il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani”. Alla delibera, si rimanda per ogni definizione e per i riferimenti normativi.

L'Autorità prevede l'adozione, per ogni singola gestione, di un'unica carta della qualità dei servizi del servizio integrato di gestione rifiuti urbani conforme alle disposizioni del TQrif e recante, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione dello schema regolatorio di riferimento, degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnici previsti, oltre ad eventuali standard aggiuntivi/migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente (Etc-EgATO)

La Carta della Qualità del Servizio, quindi, è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio. La Carta è però anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione.

Con la Carta della Qualità del Servizio sono elencati gli impegni che i gestori del servizio assumono nei confronti dei cittadini ed espone le attività che gli stessi forniscono ai sensi del vigente Contratto di Servizio e secondo i dettami della Delibera 15/2022/R/Rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (A.R.E.R.A.) per la gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana. La Carta della Qualità dei Servizi rappresenta anche uno strumento a tutela dei cittadini che rende trasparenti le informazioni sui servizi forniti dai gestori, in particolare individua e definisce: i principi fondamentali cui devono attenersi i gestori nella nell'esecuzione del servizio, gli standard di qualità del servizio che si impegnano a rispettare nel condurre le proprie attività, il rapporto tra i gestori e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi, le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi. Per garantire un servizio efficiente e sostenibile è indispensabile che all'impegno dei gestori corrisponda la collaborazione dei cittadini e l'osservanza delle norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani, al fine di raccogliere, differenziare correttamente i rifiuti e mantenere pulito il territorio.

La divulgazione della Carta della Qualità del Servizio, oltre che nella modalità previste per i gestori operativo, avviene tramite pubblicazione online su:

- ✓ sito del Comune di Benevello, accedendo al seguente link: www.comune.benevello.cn.it

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 Via Scuole n. 9 – 12050 Benevello (CN) Tel. 0173.529500 Mail: comune@comune.benevello.cn.it PEC: comune.benevello.cn@cert.legalmail.it - Sito internet: www.comune.benevello.cn.it

L'apertura al pubblico è così prevista: dal lunedì al venerdì: 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 0173.529500 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.benevello.cn.it

I gestori si impegnano a pubblicare, a fronte di revisioni significative del servizio, aggiornamenti periodici per garantire un'informazione sempre trasparente e vicina ai cittadini.

La presente Carta della Qualità del Servizio è redatta secondo il modello proposto da IFEL e attingendo ai diversi contenuti di massima elaborati nei diversi ATO piemontesi

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 paramtrate 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 Benevello ha aderito al Consorzio Rifiuti A.C.E.M. di Mondovì.

A.C.E.M. 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 BENEVELLO, 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" ALSE S.p.A., 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 di competenza del Consorzio. Sulla base delle competenze attribuite al Comune, questi è responsabile della formazione e gestione delle tariffe TARI, dei rapporti con gli utenti, nonché come punto di primo riferimento della cittadinanza per la regolazione delle posizioni tributarie e le informazioni correlate nell'ambito del territorio comunale. Il Comune di Benevello per l'anno 2022, su una popolazione di 472 abitanti ha prodotto Kg.180.190 di rifiuti, di cui differenziati 49,67% con una produzione pro-capite di Kg 248,2.

Sulla base delle dimensioni dell'Ente, della struttura burocratica esistente e dei servizi svolti, si ritiene di adottare uno Schema di Carta " di Qualità dei Servizi" di tipo 1, sulla base dello schema A.R.E.R.A., così come adottata dalla stessa ACEM.

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: Via Scuole n. 9 Tel.: 0173.529500 Mail: comune@comune.benevello.cn.it PEC: comune.benevello.cn@cert.legalmail.it Sito internet: www.comune.benevello.cn.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.

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 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. 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 Benevello 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 spilarlo e sulla facciata esterna scrivere l'indirizzo del Comune;
- Mediante invio telematico all'indirizzo PEC dell'Ente comune, benevello.cn@cert.legalmail.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/A1a o PDF/A-1b; - deve essere sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale, pertanto il file ha la seguente denominazione: .pdf.p7m

5 – SERVIZI EROGATI

Il Comune di Benevello svolge il servizio di istituzione e gestione delle tariffe TARI e di relazione con gli utenti.

La determinazione del tributo e le modalità di gestione dello stesso (Utenze, modalità di determinazione, pagamenti, esenzioni e riduzioni, modalità e tempi di pagamento sono determinati nella deliberazione del Consiglio Comunale di determinazione delle tariffe e nel regolamento disciplinante la tassa conservate agli atti.

Nell'organigramma del Comune di Benevello la struttura organizzativa dedicata alla gestione della TARI, in osservanza della norma che attribuisce al Comune la soggettività attiva nell'applicazione del tributo medesimo, è il Settore Finanziario/ Bilancio e Tributi che, avvalendosi di ditta esterna, applica e riscuote il tributo.

In particolare, gli uffici dedicati alla gestione della TARI svolgono le seguenti attività:

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.

GESTIONE DELL'UTENZA Il servizio di front-office e back-office viene garantito dal Comune di Benevello.

- **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.

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.

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.

RISCOSSIONE

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

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. Viene fornita assistenza telefonica, dal numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi sia da telefono fisso che da mobile, attraverso il rilascio di informazioni di carattere generale sull'applicazione/riscossione e assistenza alla compilazione della modulistica, nonché vengono svolte in modalità telematica, tramite email/PEC, le attività inerenti il tributo ed in particolare vengono evase le dichiarazioni TARI, le richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, i

reclami, le istanze e tutto quanto concerne la gestione del tributo.

L'ufficio preposto adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente Carta della qualità.

Gli uffici svolgono inoltre attività di accertamento e recupero dell'evasione/elusione; nei casi in cui dalle verifiche condotte sui versamenti eseguiti dai contribuenti e dai controlli operati attraverso l'incrocio trabanche dati comunali e/o altre fonti disponibili, venga riscontrata la mancanza, l'insufficienza o la tardività del versamento ovvero l'infedeltà, l'incompletezza o l'omissione della dichiarazione originaria o di variazione, si provvede alla notifica di apposito avviso di accertamento d'ufficio o in rettifica ai sensi della normativa tributaria vigente. Vengono rilasciate informazioni relative agli atti emessi e notificati, alle possibilità esistenti per evitare il contenzioso tributario, agli strumenti di tutela del contribuente, all'impugnazione degli atti, ai termini per la proposizione del ricorso/reclamo e si provvede altresì all'eventuale riesame dei predetti atti. Su istanza dei contribuenti gli uffici gestiscono le richieste di rimborso verificando la fondatezza delle stesse e le richieste di dilazione di pagamento su atti notificati nei confronti di soggetti in situazione di difficoltà economica, in applicazione del vigente Regolamento generale delle entrate tributarie.

Relativamente alla riscossione, la TARI è versata direttamente al Comune mediante modello di pagamento 24, in forma gratuita, o altre forme ammesse dalla legge, ai sensi dell'art. 2-bis del D.L. 193/2016. A tal fine, l'ufficio invia ai contribuenti un apposito avviso di pagamento (documento di riscossione), almeno una volta all'anno, con gli annessi modelli per il versamento precompilati sulla base delle dichiarazioni presentate e degli accertamenti notificati, contenente l'importo dovuto per la tassa sui rifiuti ed il tributo provinciale, l'ubicazione e la superficie dei locali e delle aree su cui è applicato il tributo, la destinazione d'uso dichiarata o accertata, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata, le scadenze, nonché tutte le indicazioni contenute nella Delibera 444/2019/R/Rif dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti, Ambiente (A.R.E.R.A.), come modificata dalla Delibera 15/2022/R/Rif della medesima Autorità.

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.benevello.cn.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/REGOLAMENTO 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

Servizio	Sportello fisico	Sportello virtuale	Email PEC	Posta	Telefono
Informazioni	x	x	x	x	x
Richiesta di attivazione/variazione/cessazione del servizio (dichiarazione TARI)	x	x	x	x	
Istanze di agevolazioni e richieste di rateizzazioni	x	x	x	x	
Assistenza alla compilazione della modulistica	x	x			x
Reclami scritti	x	x	x	x	
Richieste scritte di informazioni, di rettifica degli importi addebitati e rimborsi	x	x	x	x	
Ristampa/trasmissione documento di riscossione	x	x	x	x	
Riesame atti emessi	x	x	x	x	

7. – LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE

Gli istituti a tutela del contribuente, che la legge mette a disposizione, sono 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/recorso. Si può proporre ricorso-reclamo intestato alla Commissione Tributaria Provinciale di Cuneo – Via Giovanni Battista Bongioanni n. 32, nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che s'intende impugnare, a pena di inammissibilità, notificandolo secondo una delle 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 spilarlo e sulla faccia esterna scrivere l'indirizzo del Comune – Servizio Tributi – Via Scuole n. 9, 12050 – Benevello CN);
- Mediante invio telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ente: benevello.cn@cert.legalmail.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:.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 Cuneo deve essere notificato al Servizio Tributi del Comune di Benevello. 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 Cuneo (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.

– 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 sulla 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.

– 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.

– 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.

Nel sito internet del Comune di Benevello sono presenti le seguenti informazioni (www.comune.benevello.cn.it):

- a) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);
- c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile; (allegato-Comune)
- d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;
- i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- k) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso;
- m) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della L. 147/2013;
- n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF; o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- p) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto

applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;

q) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;

r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;

s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità;

t) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF;

u) il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF;

v) gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente;

w) modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;

x) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

Per informazioni sulla gestione del servizio integrato si rinvia al sito internet ACEM (www.consorzioacem.it)

I modelli sono altresì disponibili:

nella home page del sito istituzionale www.comune.benevello.cn.it, alla sezione "Modulistica".

All'Ufficio Tributi del Comune di BENEVELLO Via Scuole, 9 120650 – BENEVELLO CN

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 Benevello, Via Scuole n. 9, 12050 Benevello (CN); - via mail: comune@comune.benevello.cn.it; - PEC: comune.benevello.cn@cert.legalmail.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 Benevello 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 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 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