



COMUNE DI VILLANOVA MONFERRATO PROVINCIA DI ALESSANDRIA

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Approvata dalla Giunta Comunale con Deliberazione n. 116 del 20/12/2022 in vigore dal 01.01.2023

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 e indirizzi, ma rappresenta anche un vademecum per capire come vengono definite e calcolate le tariffe, per ricordare i diritti che spettano ai contribuenti e gli adempimenti a cui bisogna attenersi. È quindi un'opportunità per instaurare un rapporto di collaborazione tra cittadini e Comune indispensabile per migliorare i servizi e renderli sempre più rispondenti alle esigenze della popolazione.

2 CHI SIAMO E A CHI CI RIVOLGIAMO

L'Ufficio Tributi del Comune di Villanova Monferrato gestisce, in stretta collaborazione con il Gestore Cosmo SpA, 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 o aree scoperte utilizzate come operative nel territorio comunale, distinti in due macro categorie:

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

3 PRINCIPI E FINALITA' 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 L. 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'E' LA TASSA SUI RIFIUTI

La TARI è stata istituita dal 01/01/2014 ed è finalizzata alla copertura totale dei costi sostenuti per la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti urbani.

A partire dal 01/01/2023 sarà attiva la TARI Tributo Puntuale (cd TARIP) con tariffa a volume per il rifiuto secco residuale (cd 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 e 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. 3 (TRE) rate con scadenza nell'ultimo giorno dei mesi di luglio, novembre dell'anno in corso (pari al 100% dell'anno in corso esclusi i costi degli svuotamenti) e marzo dell'anno seguente (a conguaglio sull'intera annualità di riferimento e comprensiva dei costi di svuotamento dell'anno di riferimento) 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 a € 100,00. Il piano rateale avrà una durata massima di n. 6 rate mensili come da Regolamento Generale delle Entrate Comunale del 30/11/2012 art. 19, nonché l'art. 8 del Regolamento di riscossione coattiva delle entrate comunali del 07/06/2021.

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 verificano 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.villanovamonferrato.al.it compilarla in ogni sua parte, e presentarla:

- allo sportello;
- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: villanovamonferrato@pcert.it
- a mezzo posta ordinaria indirizzata a COMUNE DI VILLANOVA MONFERRATO – PIAZZA FINAZZI N. 8 – 15033 VILLANOVA MONFERRATO (AL)

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

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

4.6 Riduzioni utenze non domestiche

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

4.7 Solleciti

Al contribuente che non versi alle prescritte scadenze le somme indicate nell'invito di pagamento, è notificato, anche mediante servizio postale con raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata, un sollecito di versamento, contenente le somme da versare in due rate o in unica soluzione entro il termine ivi indicato.

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 0142/483121 o alla e-mail info@comune.villanovamonferrato.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'avvio 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 QUALITA'
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 MODALITA' 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 VILLANOVA MONFERRATO		
Modalità di contatto	Indirizzo di riferimento Numero di telefono	Orari
Ufficio Tributi	Presso la sede comunale – Piazza Finazzi n. 8 15030 Villanova M.to (AL)	Lunedì e Mercoledì 8:00 – 13:00 Martedì, Giovedì e Venerdì 10:00 – 14:00 Sabato 8:00 – 12:00
Numero di telefono	0142/483121	
Posta ordinaria	UFFICIO TRIBUTI – PIAZZA FINAZZI N. 8 – 15030 VILLANOVA M.TO (AL)	
e-mail	info@comune.villanovamonferrato.al.it	
e-mail PEC	villanovamonferrato@pcert.it	
Sito internet	www.comune.villanovamonferrato.al.it	

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

COSMO SPA – UFFICIO TARIP		
Modalità di contatto	Indirizzo di riferimento Numero di telefono	Orari
Numero di telefono	0142-451094	Dal lunedì al venerdì Dalle 9:00 alle 12:20 e dalle 14:00 alle 17:00
Fax	0142-451149	
Posta ordinaria	Cosmo SpA Via Achille Grandi 45/C	

	15033 – Casale Monferrato
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 pratiche TARIP può essere scaricata all'indirizzo internet:

www.comune.villanovamonferrato.al.it

I moduli possono essere:

- Consegnati a mano presso gli Uffici Comunali
- Inviati per posta ordinaria al Comune di Villanova Monferrato, Ufficio Tributi, Piazza Finazzi n. 8, 15030 Villanova Monferrato;
- Inviati via e-mail all'indirizzo info@comune.villanovamonferrato.al.it

7 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è valida una volta decorsi i tempi di pubblicazione della Delibera di approvazione da parte della Giunta Comunale.

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