

COMUNE DI PERETO - PROVINCIA DI L'AQUILA

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 74 REG. CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE TARI E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI

Data 02/12/2022

L'anno DUEMILAVENTIDUE il giorno DUE del mese di DICEMBRE alle ore 14:30 nella sala delle adunanze del Comune suddetto, la giunta comunale si è riunita in presenza e da collegamento da remoto con i seguenti signori:

Nome		Presenti	Assenti
SCIO' GIACINTO	SINDACO	X	
IPPOLITI ALESSANDRO	VICE SINDACO	X da remoto	
GROSSI FABIO	ASSESSORE		X
		N. 2	N. 1

Risultato che gli intervenuti sono in numero legale:

Presiede l'adunanza il Signor GIACINTO SCIO', nella sua qualità di SINDACO.

Partecipa il Segretario Comunale dott. Simone Murari, con funzioni consultive, referenti, di assistenza e verbalizzazione, (art. 97, comma 4, lettera a), D.Lgs. 267/2000 e ss.mm.ii..

Il Presidente dichiara aperta la discussione sull'argomento in oggetto regolarmente iscritto all'ordine del giorno, premettendo che, sulla proposta della presente deliberazione:

- Il Responsabile del Servizio, dott.ssa Veronica Venditti, per quanto concerne la regolarità tecnica ha espresso PARERE FAVOREVOLE ai sensi degli artt. 49 e 147-bis del Decreto Legislativo n. 267/2000 e s.m.i..
- Il Responsabile del Servizio, dott.ssa Veronica Venditti, per quanto concerne la regolarità contabile ha espresso PARERE FAVOREVOLE ai sensi degli artt. 49 e 147-bis del Decreto Legislativo n. 267/2000 e s.m.i..

LA GIUNTA COMUNALE

PREMESSO CHE:

- con la deliberazione n. 15/2022/R/RIF del 18.01.2022 l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha dettato le "disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani" approvando il testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF);
- il predetto TQRIF definisce gli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, nel periodo di regolazione 1° aprile 2020 - 31 dicembre 2023, e stabilisce che (cfr. articolo 2), qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, gli obblighi relativi agli elementi informativi minimi si applicano:
 - a) al gestore che effettua l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti;
 - b) al gestore delle attività di raccolta e trasporto;
 - c) al gestore delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade;limitatamente alle lettere da a) a i) del comma 3.1, ciascuno per gli aspetti di propria competenza;
- l'articolo 3.1 lettera g) del TITR (Testo Integrato Trasparenza Rifiuti) prevede in capo al Comune, in qualità soggetto gestore delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti, l'obbligo di pubblicare in un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla *home page*, fra i contenuti informativi minimi, la Carta della qualità del servizio vigente, liberamente scaricabile.

RICHIAMATI:

- l'articolo 1 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 riguardante i *“Principi generali dell'attività amministrativa”*;
- il D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33. *“Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.”* che all'articolo 32, riguardante gli *“Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati”*, al comma 1 prevede che *“ Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici”*.

VISTO lo schema della Carta di qualità del *“Servizio di gestione delle tariffe TARI e dei rapporti con gli utenti”*, nell'ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, predisposto dall'ufficio tributi e allegato al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

DATO ATTO CHE:

- la Carta di qualità del servizio vuole essere il documento con il quale il **Comune di PERETO** assume una serie di impegni nei confronti degli utenti riguardo le attività legate alla gestione della TARI e dei rapporti con i contribuenti, definendo altresì le modalità di tutela riconosciute agli stessi;
- nella Carta di qualità del servizio vengono esplicitati quali servizi sono erogati, le modalità e gli standard di qualità che si garantiscono impegnandosi a rispettare determinati indicatori qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.
 - la Carta di qualità del servizio non vuole essere una semplice guida, né un vademecum, quanto un *“patto”* o *“accordo”* tra il Comune ed il Contribuente basato SU:
 - a) indicazione e definizione degli standard di qualità del servizio;
 - b) semplificazione e trasparenza delle procedure;
 - c) promozione delle informazioni sul servizio;
 - d) verifica del rispetto degli standard del servizio preventivamente fissati;
 - e) predisposizione di procedure di rilevazione e di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti, di semplice comprensione e di facile utilizzazione;
 - f) in caso di disservizio, diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo;
 - g) coinvolgimento e partecipazione del contribuente nel miglioramento del servizio medesimo.

RITENUTO di dover provvedere all'approvazione della Carta di qualità del servizio secondo il testo allegato, e alla pronta pubblicazione della stessa nell'apposita *“Sezione Trasparenza Rifiuti”*, in fase di allestimento, del sito istituzionale del Comune, nonché nella sezione Amministrazione Trasparente del sito medesimo.

VISTO il parere di regolarità tecnica espresso dal Responsabile del Servizio, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

VISTI:

- lo Statuto comunale;
- il regolamento comunale di contabilità;
- il regolamento comunale generale delle entrate; il D.Lgs 18 agosto 2000, n. 267 del T.U.EE.LL;
- il regolamento per l'applicazione della tassa su rifiuti;

Ciò premesso

Con voti unanimi palesemente espressi

DELIBERA

- 1) di approvare, per le motivazioni esposte in premessa, il testo della "*Carta di qualità del Servizio di gestione delle tariffe TARI e dei rapporti con gli utenti*", allegato al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;
- 2) di disporre la pubblicazione della stessa Carta nella Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale del Comune, nel rispetto degli obblighi di trasparenza dalla Deliberazione ARERA. 15/2022/R/RIF del 18.01.2022 e s.m.i., nonché nella sezione Amministrazione Trasparente del medesimo sito;
- 3) di dare atto che la Carta dei servizi allegata ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione o aggiornamento periodico biennale del suo contenuto, sotto il profilo delle modalità di erogazione dei servizi e dei relativi standard di qualità.

Di seguito

stante l'urgenza di dare attuazione al provvedimento,

LA GIUNTA COMUNALE

Visto l'art. 134, comma 4, del T.U. 18.08.2000, n. 267, che testualmente recita: Nel caso di urgenza le deliberazioni del consiglio o della giunta possono essere dichiarate immediatamente eseguibili con il voto espresso dalla maggioranza dei componenti.

Con voti unanimi palesemente espressi

DELIBERA

di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile.

Si esprime **PARERE FAVOREVOLE** di regolarità tecnica ai sensi degli artt. 49 e 147-bis del Decreto Legislativo n. 267/2000 e ss.mm.ii..

Il Responsabile del Servizio
f.to dott.ssa Veronica Venditti

Si esprime **PARERE FAVOREVOLE** di regolarità contabile ai sensi degli artt. 49 e 147-bis del Decreto Legislativo n. 267/2000 e ss.mm.ii..

Il Responsabile del Servizio
f.to dott.ssa Veronica Venditti

Letto, confermato e sottoscritto

IL SINDACO
f.to Giacinto Sciò

IL SEGRETARIO COMUNALE
f.to dott. Simone MURARI

.....
Il sottoscritto Responsabile Servizio, visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA

Che la presente deliberazione, in applicazione del DLgs 18 agosto 2000, n. 267 e s.m. ed i.
È stata pubblicata all'Albo Pretorio on-line sul sito istituzionale del Comune di Pereto www.comune.pereto.aq.it il 03.12.2022 per rimanervi 15 giorni consecutivi (art. 124, comma 1 e succ. modifiche)
È stata comunicata con lettera n.3874 ai signori capigruppo consiliari (art. 125);

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
F.TO dott.ssa Serena Scaccia

Dalla residenza comunale li 03.12.2022

.....
Il sottoscritto Responsabile Servizio, visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA

che la presente deliberazione, in applicazione del Decreto Legislativo 18 Agosto 2000, n. 267 e s.m. ed i.:
- E' divenuta esecutiva il giorno 02.12.2022;
perché dichiarata immediatamente eseguibile (art.134, 4° comma);
E' stata affissa all'albo pretorio comunale, come prescritto dall'art. 124,1°c., per quindici giorni consecutivi a partire dal 03.12.2022;

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
F.TO dott.ssa Serena Scaccia

Dalla Residenza comunale, li 03.12.2022

.....
Copia conforme all'originale per uso amministrativo 03.12.2022

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
f.to dott.ssa Serena Scaccia

**CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI
GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI RELATIVA
ALL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE TARIFFE E
DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI**

COMUNE DI PERETO

Sommario

PREMESSA	4
1. CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	4
2. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	5
2.1. LA TARI: LA TASSA SUI RIFIUTI.....	6
3. CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO TARI	6
3.1. INFORMAZIONI SUI GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO	6
3.2. TERRITORIO SERVITO	6
3.3. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO	7
3.4. I PRINCIPI FONDAMENTALI	7
3.4.1. Rispetto delle normative ed onestà.....	7
3.4.2. Eguaglianza	7
3.4.3. Imparzialità	8
3.4.4. Continuità.....	8
3.4.5. Partecipazione	8
3.4.6. Efficienza ed efficacia	8
3.4.7. Chiarezza e Comprensibilità	8
3.4.8. Sicurezza e rispetto di ambiente e salute.....	8
3.4.9. Cortesia	8
3.4.10. Semplificazione delle procedure	9
3.5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER L'ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	9
3.5.1. Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	9
3.5.2. Determinazione e approvazione delle tariffe.....	9
Tariffe per le UtENZE domestiche	10
Tariffe per le UtENZE non domestiche.....	10
3.5.3. Accessibilità al servizio	10
3.5.4. Gestione delle tariffe – Riscossione della Tari	11
3.5.5. Gli istituti a tutela del contribuente	13
3.5.5.1. Ravvedimento operoso.....	13
3.5.5.2. Autotutela.....	14
3.5.5.3. Ricorso alle commissioni tributarie.....	14
3.6. STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE.....	14
3.6.1. Quali sono gli standard di qualità del servizio	14
Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio – Appendice I TQRIF	14
Appendice I - Obblighi di servizio previsti lo Schema Regolatorio I – MINIMO.....	14
Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	15
Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani previsti lo Schema Regolatorio I – MINIMO.....	15
3.7. TRASPARENZA	16
3.8. TUTELA	17
3.9. POTERI SOSTITUTIVI	17

3.10	PRIVACY	17
3.11	VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ.....	17
3.12	MODULISTICA	17

PREMESSA

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente Territorialmente Competente dovrà anche integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dovrà poi:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- essere conforme alle disposizioni del TQRIF allegato alla sopracitata delibera 15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

1. CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi rappresenta il documento con cui il Comune di Pereto, descrive agli utenti le modalità di svolgimento delle attività di gestione delle tariffe TARI e del rapporto con gli utenti.

A tale scopo nella Carta della qualità sono indicati in particolare:

- i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

La Carta della Qualità per le attività di competenza del Comune di Pereto è disponibile sul seguente sito web:

Gestore/Comune	Attività svolta	Sito Web
Comune di Pereto	- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.	www.comune.pereto.aq.it

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi sono:

- D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” pubblicato nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari” pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125 e nel quale sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59” pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- D.P.R. del 27/04/1999 n. 158, “Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani.”
- Legge 27 luglio 2000, n. 212 “Statuto dei diritti del contribuente”;
- Direttiva 24/03/2004 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”, pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80;
- Legge 24/12/2007 n. 244, pubblicata in G.U. del 28 dicembre 2007, n. 300 e che prevede (Art. 2, comma 461) l’obbligo per il soggetto Gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
- D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D. Lgs. n. 74/2017. Questo Decreto prevede, fra l’altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi;
- D. Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 in tema di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”;
- Legge 27/12/2013 n. 147, “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato.”
- Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati;
- Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).
- al Regolamento per l’applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI) consultabile sul sito internet istituzionale dell’Ente sezione “Amministrazione trasparente”
- alla delibera di approvazione delle tariffe della Tassa sui Rifiuti (TARI) consultabile sul sito internet istituzionale dell’Ente sezione “Amministrazione trasparente”.

2.1. LA TARI: LA TASSA SUI RIFIUTI

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.

La Tassa sui Rifiuti – TARI è stata istituita, in sostituzione della ex TARES, a partire dal 1° gennaio 2014 in base a quanto previsto dall'art. 1, comma 639 e seguenti della Legge 147/2013.

Il presupposto per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti - TARI è il possesso o la detenzione, a qualsiasi titolo, di locali o di aree scoperte a qualunque uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. La TARI è dovuta anche se i locali e le aree non vengono utilizzati, purché risultino predisposti all'uso e comunque vi sia una presunzione semplice della detenzione dell'immobile e della conseguente attitudine alla produzione di rifiuti.

3. CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO TARI

3.1. INFORMAZIONI SUI GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO

Nella tabella che segue, i gestori dei singoli servizi che compongono il perimetro gestionale, assoggettato alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF, per l'ambito tariffario in questione:

Attività	Gestore/Comune
- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;	Comune di Pereto
- attività di raccolta e trasporto;	Aciam S.p.a.
- attività di spazzamento e lavaggio strade.	Aciam S.p.a.

Il servizio integrato di gestione comprende: l'attività di raccolta e trasporto, l'attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani, l'attività di trattamento e recupero, l'attività di spazzamento e lavaggio strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.

3.2. TERRITORIO SERVITO

Il territorio e l'ambito tariffario a cui si applica la presente Carta della Qualità è il Comune di Pereto

3.3. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO

Il Comune di Pereto ha scelto, con delibera n. 6 del 23.05.2022, lo schema regolatorio indicato nella tabella seguente, individuando il proprio posizionamento, sulla base del livello qualitativo previsto del servizio svolto dal Comune e dagli altri gestori dei singoli servizi e descritto nella presente Carta della Qualità.

SCHEMI REGOLATORI		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA = NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
		SI	NO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO
		NO	NO

L'Ente territorialmente competente, anche su proposta motivata del gestore, può determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.

3.4. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il gestore delle attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, indicato al precedente punto 3.1, garantisce che i servizi e le attività previsti nella presente Carta della Qualità siano gestiti rispettando i seguenti principi fondamentali.

3.4.1. Rispetto delle normative ed onestà

I servizi e le attività previsti nella presente carta siano gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente regolazione.

3.4.2. Eguaglianza

L'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è ispirata al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione fra gli stessi per motivi di sesso, razza, religione, ecc. Viene garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito, comunque impegnandosi a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza. I gestori si impegnano a prestare particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il gestore provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);
- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano ed inglese), la pubblicazione ed ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti al servizio in diverse ecc.);

- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo superiore alla media delle fatture relative ai 24 mesi precedenti (se il dato è disponibile), tenendo presente che, per i Comuni in regime di TARI in cui il riscossore è il gestore le modalità di riscossione sono determinate dal Comune.

3.4.3. Imparzialità

Il servizio viene prestato ispirando il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

3.4.4. Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente. La mancanza di servizio può essere giustificata solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

3.4.5. Partecipazione

La Delibera ARERA 15/2022 pone il cittadino al centro del sistema, garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro. I gestori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta. L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.

3.4.6. Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

3.4.7. Chiarezza e Comprensibilità

I gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

3.4.8. Sicurezza e rispetto di ambiente e salute

I soggetti gestori, nell'attuazione dei propri compiti, si impegnano a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.

Nello svolgimento del servizio e di ogni attività, viene garantita, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. I gestori sono tenuti a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

3.4.9. Cortesia

Nello svolgimento delle sue funzioni i gestori si impegnano a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto reciproco.

3.4.10. Semplificazione delle procedure

I gestori del servizio si attivano al fine di rendere maggiormente agevole l'accesso alla documentazione semplificando le procedure che gli utenti sono tenuti a seguire.

3.5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI PER L'ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

3.5.1. Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Servizio di gestione delle tariffe TARI e dei rapporti con gli utenti è l'insieme delle attività:

- di censimento e classificazione delle utenze domestiche e non domestiche fruitrici del servizio, effettuato a mezzo di autodenuncia del contribuente o mediante accertamento d'ufficio;
- di liquidazione, postalizzazione, stampa e recapito dei documenti di riscossione, ivi compreso i modelli F24 precompilati per il versamento del tributo TARI da riscuotere annualmente;
- di verifica e rendicontazione dei versamenti effettuati dai contribuenti;
- di verifica, di accertamento e di contrasto all'evasione e/o elusione del tributo, comprensiva dell'adozione dei provvedimenti di accertamento propedeutici alla fase di riscossione coattiva;
- di riscossione coattiva esercitata tramite il Concessionario;
- dei rapporti con gli utenti, anche in contraddittorio, per quanto riguarda tutte le attività inerenti la gestione della TARI.

Elementi della carta sono:

- il Comune è rappresentato dall'Ufficio tributi al quale è affidato il "Servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti";
 - l'Utente è il contribuente che occupa/detiene un immobile nel territorio comunale a qualunque uso adibito, che beneficia del servizio di raccolta e trasporto rifiuti, di spazzamento e di lavaggio strade;
 - per Fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente (ad esempio il pronto riscontro alle richieste/istanze...);
 - gli Indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. Vogliono rappresentare il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo;
- a) Il Livello di qualità (o standard) -livello del servizio prefissato per ciascun indicatore di qualità;
 - b) Lo Standard specifico di qualità - livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente;
 - c) Lo Standard generale di qualità - livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni.

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente all'applicazione della tassa sui rifiuti TARI; pone in riscossione anche il "Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente" (TEFA) di cui all'art. 19 del D.Lgs. n. 504/92, per conto della Provincia che incassa direttamente l'importo di spettanza versato dal contribuente con apposito codice TEFA indicato sul modello F24.

Il Comune esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile per la gestione della TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, il quale si avvale sia del personale assegnato all'Ufficio tributi per lo svolgimento del "Servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti", sia di società esterne formalmente autorizzate.

Il Comune nella gestione della TARI opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale che ne disciplina la sua applicazione a livello comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti.

Il gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

3.5.2. Determinazione e approvazione delle tariffe

La TARI è istituita per la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani.

I costi del servizio sono definiti sulla base del Piano Economico Finanziario degli interventi e della relazione illustrativa,

redatti dall'affidatario della gestione dei rifiuti urbani. Il Piano Economico Finanziario è predisposto dall'ETC e approvato dall'ARERA.

La TARI è corrisposta sulla base di una tariffa riferita all'anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria. La tariffa è commisurata alle quantità e alle qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolte, sulla base delle disposizioni contenute nel Decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al Decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.

La tariffa è determinata sulla scorta del Piano Economico Finanziario con specifica deliberazione del Consiglio Comunale, da adottare entro la data di approvazione del bilancio di previsione relativo alla stessa annualità.

Il Comune adotta e approva i seguenti atti:

- il Regolamento per la disciplina della TARI;
- la Delibera di adozione del Piano Economico e Finanziario del servizio rifiuti;
- la Delibera di approvazione delle tariffe TARI.

Le delibere relative alle tariffe TARI e ai Regolamenti per la disciplina della TARI sono consultabili sul sito del MEF - Ministero dell'Economia e delle Finanze www.finanze.gov.it.

La tariffa è composta da una:

- Quota Fissa (QF) che serve a coprire i costi di spazzamento e lavaggio di strade e piazze pubbliche, i costi amministrativi dell'accertamento e riscossione, il costo del personale e altri costi stabili;
- Quota Variabile (QV) che serve a coprire i costi di raccolta e trasporto, trattamento e smaltimento, raccolta differenziata.

In base al costo del servizio che viene quantificato dal Piano Economico e Finanziario (PEF), le tariffe sono calcolate applicando una serie di "coefficienti" contenuti nel citato D.P.R. 158/1999 e sono articolate in:

- Utenze Domestiche (abitazioni, soffitte, cantine, box);
- Utenze non Domestiche (negozi, pubblici esercizi, attività artigianali e industriali, uffici, ecc.).

Tariffe per le Utenze domestiche

Per il calcolo della tariffa delle utenze domestiche, si tiene conto della superficie degli immobili e del numero dei componenti del nucleo familiare dell'intestatario, secondo quanto previsto dal regolamento Comunale della TARI sia per le utenze di residenza che per quelle tenute a disposizione da utenti residenti, non residenti, residenti temporaneamente all'estero o enti diversi da persone fisiche. La quota che si applica alla superficie degli immobili per la tariffa corrispondente al numero degli occupanti è chiamata "Quota Fissa" (QF), la "Quota Variabile" (QV) invece, è calcolata in rapporto alla quantità presuntiva di rifiuti prodotti dagli occupanti che occupano gli immobili.

Per calcolare il dovuto occorre moltiplicare la tariffa relativa alla QF per i metri quadrati dell'immobile, tale risultato va sommato l'importo della QV.

Tariffe per le Utenze non domestiche

Le utenze non domestiche sono suddivise in categorie di attività economiche così come identificate dal D.P.R. 158/1999. Anche per le utenze non domestiche, la tariffa sui rifiuti si compone di una Quota Fissa (QF) e di una Quota Variabile (QV).

Per il calcolo di quanto dovuto, occorre moltiplicare la tariffa relativa alla QF per i mq calpestabili e al risultato sommare la tariffa della QV, anch'essa moltiplicata per gli stessi mq.

3.5.3. Accessibilità al servizio

L'utente può presentare istanza presso l'ufficio tributi per il "servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti" relativamente ai seguenti procedimenti:

- denuncia nuova utenza TARI;
- variazione dati relativi a utenze esistenti;
- cessazione di occupazione di locali o aree;
- volture di utenze;
- presentazioni di reclami per disservizi;
- proposte e suggerimenti per il miglioramento dei servizi;
- istanza di verifica o di riesame della propria posizione tributaria;
- istanza di rimborso della TARI pagata in eccesso o non dovuta;
- istanza di rettifica di importi addebitati per mutate condizioni di occupazione dei locali;

I predetti procedimenti possono essere attivati mediante presentazione al protocollo comunale degli appositi moduli messi

a disposizione degli utenti da parte del Comune. I moduli possono essere presentati personalmente all'ufficio protocollo o trasmessi a mezzo di posta raccomandata a.r., e-mail e posta elettronica certificata PEC: ragioneria@pec.comune.pereto.aq.it

Istanza di accertamento con adesione su iniziativa del contribuente:

Tale procedimento è disciplinato dall'atto di accertamento e dal Regolamento generale delle entrate. Può essere attivato mediante presentazione al protocollo comunale degli appositi moduli, messi a disposizione degli utenti da parte del Comune. L'istanza deve essere presentata direttamente all'ufficio protocollo o trasmessa a mezzo posta raccomandata a.r. o tramite posta elettronica certificata PEC.

Le modalità di accesso sono le seguenti:

accesso diretto all'ufficio tributi limitatamente agli orari appositamente stabiliti.

Ufficio competente Ufficio Tributi - presso il Comune di PERETO
Sede Corso Umberto I° n. 49 – 67064 – PERETO(AQ) – tel. 0863/997440
e_mail:: finanziario@comune.pereto.aq.it
pec: : ragioneria@pec.comune.pereto.aq.it

Presso la sede municipale è ubicato l'ufficio Tributi, incaricato del “servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti”, che dispone di uno sportello fisico, idoneo a garantire agli utenti un tempo di attesa accettabile.

A fronte di eccezionali flussi di utenza, in occasione della bollettazione annuale o di particolari attività di accertamento e lotta all'evasione, verrà data segnalazione preventiva tramite avviso posto nella sala d'attesa di inapplicabilità temporanea degli standards previsti nella presente carta.

Il Comune s'impegna a rispondere alle richieste di informazioni e di riesame delle posizioni, formalmente presentate dagli utenti, entro un tempo massimo di **45 giorni** dalla data di registrazione al protocollo generale, fatta salva la sospensione/interruzione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria.

Nei casi di notifica di provvedimenti di accertamento tributario per le procedure di istanza di accertamento con adesione, di istanza per l'esercizio del potere di autotutela, di ricorso aventi gli effetti di un reclamo contenente una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa, i termini sono quelli regolati dalla legge.

Gli standards indicati sono da considerarsi validi in condizioni “normali” di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie, dovute, ad esempio, a fenomeni naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, o atti della Pubblica Autorità.

3.5.4. Gestione delle tariffe – Riscossione della Tari

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente e nel numero di rate stabilite annualmente dal Consiglio Comunale.

L'importo da versare viene comunicato agli utenti del servizio mediante recapito al loro domicilio fiscale (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione necessaria anche per i recapiti digitali) dell'apposito documento di riscossione (o avviso di pagamento) corredato delle deleghe di pagamento modello F24 semplificato precompilate.

L'importo addebitato può essere versato presso qualunque ufficio postale o sportello bancario, con modello F24 semplificato precompilato allegato, all'avviso di pagamento, oppure tramite il sistema di home banking abilitato (avendo cura di riportare correttamente i codici riportati nel modello precompilato, recapitato a domicilio unitamente all'avviso di pagamento).

Per il versamento del tributo dovrà essere utilizzato il codice tributo “3944” denominato “TARI - tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013

Il codice Ente del Comune di PERETO da utilizzare per la compilazione del mod. F24 è: G449

L'invio del documento di riscossione è effettuato nei confronti di tutti i soggetti che risultano iscritti e non si siano cancellati dall'archivio dei soggetti tenuti al pagamento della tassa. In caso di variazione delle condizioni di occupazione o di cessazione dell'occupazione di locali o aree, non comunicata formalmente all'ufficio tributi, gli utenti devono presentare regolare denuncia, utilizzando i modelli da ritirare presso l'Ufficio Tributi e reperibili sul sito istituzionale del Comune di PERETO.

Rettificazione del documento di riscossione della TARI

Qualora nell'avviso di pagamento (o documento di riscossione) della TARI fossero riscontrati dei dati (o parametri) non corrispondenti alla situazione reale del contribuente o tali da incidere sul calcolo del tributo (esempio: categoria di tassazione utilizzata per le utenze domestiche e non domestiche, superficie tassata, periodo di occupazione...), è possibile attivare la procedura per il riesame e la rettifica del documento di riscossione, con accesso diretto all'ufficio tributi (previo appuntamento) o con la presentazione di un'apposita istanza al protocollo dell'ente tramite Raccomandata, Fax, posta elettronica e posta elettronica certificata, utilizzando la modulistica pubblicata sul sito istituzionale del Comune. All'istanza deve essere allegata copia del documento di riscossione di cui si richiede la rettifica e copia del documento d'identità del soggetto che presenta l'istanza.

Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame/rettifica del documento di riscossione, l'ufficio addetto alla gestione della TARI, previa verifica della sussistenza dei presupposti, provvede alla rettifica del documento di riscossione. Le variazioni dell'importo del tributo saranno inviate al contribuente tramite il metodo di invio richiesto nell'istanza, tenendo conto degli importi già versati. Nel caso fossero già stati eseguiti pagamenti eccedenti l'importo effettivamente dovuto, l'ufficio tributi provvederà al conguaglio degli importi pagati in eccedenza sulle annualità successive o al rimborso degli stessi previa presentazione di apposita istanza di rimborso.

Morosità

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI, entro le scadenze indicate nel documento di riscossione, comporterà la notifica di un avviso di accertamento costituente titolo esecutivo, con contestuale irrogazione di una sanzione calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo pari al 30% del tributo o del maggiore tributo dovuto, con l'addebito delle spese di notifica e degli interessi di mora computati nella misura del vigente tasso legale maggiorato di DUE punti percentuali.

Gli interessi sono calcolati con maturazione giornaliera e decorrenza dal giorno in cui sono diventati esigibili.

Sanzioni

In caso di omesso o insufficiente versamento del tributo risultante dalla dichiarazione si applica la sanzione prevista dall'art. 13 del D.Lgs 18 dicembre 1997 n. 471.

In caso di omessa presentazione della dichiarazione, anche relativamente a uno solo degli immobili posseduti, occupati o detenuti, si applica la sanzione amministrativa del 100% del tributo dovuto, con un minimo di Euro 50,00.

In caso di infedele dichiarazione, si applica la sanzione amministrativa del 50% del tributo non versato, con un minimo di Euro 50,00.

In caso di mancata, incompleta o infedele risposta al questionario trasmesso dall'ufficio tributi al fine dell'acquisizione di dati rilevanti per l'applicazione del tributo, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica dello stesso, si applica la sanzione amministrativa di Euro 100,00. La contestazione della violazione di cui al presente comma deve avvenire, a pena di decadenza, entro il 31 dicembre del quinto anno successivo a quello in cui è commessa la violazione.

Le sanzioni previste per l'omessa ovvero per l'infedele dichiarazione sono ridotte a un terzo se, entro il termine per ricorrere alla Corte di Giustizia Tributaria, interviene acquiescenza del contribuente con il pagamento del tributo, se dovuto e della sanzione e degli interessi.

Si applica, per quanto non specificamente disposto, la disciplina prevista per le sanzioni amministrative per la violazione di norme tributarie di cui al D.Lgs. 18 dicembre 1997, n. 472.

Gli interessi saranno calcolati nella misura pari al vigente tasso legale maggiorato di DUE punti percentuali.

Su tutte le somme di qualunque natura, escluse le sanzioni, gli interessi, le spese di notifica e gli oneri di riscossione, si applicano, decorsi trenta giorni dall'esecutività dell'atto di accertamento esecutivo e fino alla data del pagamento, gli interessi di mora conteggiati al tasso di interesse legale.

Così come disposto dal comma 792 della Legge 160/2019, l'atto di accertamento costituisce intimazione ad adempiere all'obbligo di pagare entro il termine di presentazione del ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria. In caso di tempestiva proposizione del ricorso, si applicano le disposizioni di cui all'art. 19 del D.Lgs 472/97, riguardanti l'esecuzione delle sanzioni. L'atto costituisce titolo esecutivo idoneo ad attivare le procedure esecutive e cautelari senza la preventiva notifica di cartella di pagamento o ingiunzione fiscale.

Il soggetto che procederà alla riscossione coattiva, decorsi 60 gg. dal termine ultimo per il pagamento, anche ai fini dell'esecuzione forzata, è il soggetto preposto alla riscossione nazionale, denominato AGENZIA DELLE ENTRATE RISCOSSIONE, con le modalità ed i termini previsti dall'art. 1 comma 792 della legge 27 dicembre 2019, n. 160.

Il Concessionario per la riscossione procederà alla riscossione coattiva delle somme richieste, decorsi 30 gg. dal termine ultimo per il pagamento. Il soggetto legittimato, sulla base del presente atto, procede all'espropriazione forzata con i poteri, le facoltà e le modalità previsti dalle disposizioni che disciplinano l'attività di riscossione coattiva.

3.5.5. Gli istituti a tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

I principali sono:

3.5.5.1. 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, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

L'utente che non ha pagato in tutto o in parte il tributo TARI alle scadenze stabilite, che ha omesso o reso in modo incompleto la dichiarazione, può regolarizzare la situazione attraverso l'utilizzo del "ravvedimento operoso". Per agevolare gli utenti nell'utilizzo dell'istituto del ravvedimento operoso è utilizzabile la tabella di sintesi di seguito riportata:

Fattispecie	Modalità ravvedimento	Sanzioni	Interessi
Omesso/parziale versamento (Ravv. SPRINT)	Versamento entro 15 giorni dalla scadenza del tributo dovuto	0,1% per ogni giorno fino al 15 ^{mo}	Calcolati a giorni, per i giorni di ritardo (solo sul tributo)
Omesso/parziale versamento (Ravv. BREVE)	Versamento dopo il 15 ^{mo} giorno ed entro 30 giorni dalla scadenza del tributo dovuto	1/10 del 15% = 1,50%	Calcolati a giorni, per i giorni di ritardo (solo sul tributo)
Omesso/parziale versamento (Ravv. INTERMEDIO)	Versamento entro 90 giorni dalla scadenza del tributo dovuto	1/9 del 15% = 1,67%	Calcolati a giorni, per i giorni di ritardo (solo sul tributo)
Omesso versamento (Ravv. ORDINARIO)	Versamento oltre 30 giorni dalla scadenza del tributo dovuto, ma entro l'anno	1/8 del 30% = 3,75%	Calcolati a giorni, per i giorni di ritardo (solo sul tributo)
Omesso versamento (Ravv. ULTRANNUALE)	Versamento entro il termine di presentazione della dichiarazione successiva, ma entro 2 anni	1/7 del 30% = 4,28%	Calcolati a giorni, per i giorni di ritardo (solo sul tributo)
Omesso versamento (Ravv. LUNGO)	Versamento oltre i 2 anni dal termine di presentazione della dichiarazione e fino a 5 anni	1/6 del 30% = 5,00%	Calcolati a giorni, per i giorni di ritardo (solo sul tributo)

Il pagamento della sanzione ridotta deve essere eseguito contestualmente alla regolarizzazione del pagamento del tributo o della differenza, quando dovuti, nonché al pagamento degli interessi moratori calcolati al tasso legale con maturazione giorno per giorno come dalla seguente tabella:

Riepilogo dei tassi legali di interesse:

01/01/2015	31/12/2015	0,50%	D.M. 14/12/2014
01/01/2016	31/12/2016	0,20%	D.M. 11/12/2015
01/01/2017	31/12/2017	0,10%	D.M. 07/12/2016
01/01/2018	31/12/2018	0,30%	D.M. 13/12/2017
01/01/2019	31/12/2019	0,80%	D.M. 12/12/2018
01/01/2020	31/12/2020	0,05%	D.M. 12/12/2019
01/01/2021	31/12/2021	0,01%	D.M. 11/12/2020
01/01/2022	31/12/2022	1,25%	D.M. 13/12/2021

3.5.5.2. 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:

- ✓ 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 di istanza presentata dal contribuente al Funzionario Responsabile o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. 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. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

L'istanza di autotutela può essere inviata al seguente indirizzo PEC: ragioneria@pec.comune.pereto.aq.it

3.5.5.3. 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 successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio.

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.

Il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo il cui valore non sia superiore ad euro 50.000,00, il ricorso ha efficacia di istanza di reclamo/mediazione.

Si può proporre ricorso intestato alla Corte di Giustizia Tributaria Provinciale nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che si intende impugnare, a pena di inammissibilità, notificandolo secondo le modalità di legge.

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

3.6. STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE

3.6.1. Quali sono gli standard di qualità del servizio

Sulla base dello schema regolatorio scelto ed applicato per il bacino territoriale del Comune Pereto, con riferimento a ciascun servizio sono, di seguito, indicati:

- Gli obblighi di servizio;
- Gli indicatori ed i relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità;
- Eventuali standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente Territorialmente Competente.

Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio – Appendice I TQRIF

Appendice I - Obblighi di servizio previsti lo Schema Regolatorio I – MINIMO

Articolo/ Titolo TQRIF	Indicatore	Obbligo Schema I
5	Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI
6 e 7	Modalità di attivazione del servizio	SI
10 e 11	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI

13, 17 e 18	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
19 e 22	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	n.a.
20 e 22	Obblighi di servizio telefonico	SI
Titolo V	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani previsti lo Schema Regolatorio I – MINIMO

Articolo TQRIF	Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)	Livello Generale Schema I
8	Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro	30 giorni	n.a.
12	Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e cessazione del servizio inviate entro	30 giorni	n.a.
14	Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro	30 giorni	n.a.
15	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro	30 giorni	n.a.
50.1 - 51	Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro	5 giorni	n.a.
50.1 - 52	Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate agli utenti entro	5 giorni	n.a.
16	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati entro	60 giorni	n.a.
21	Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	240 secondi	n.a.
28.3	Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro	120 giorni	n.a.

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE

Sono stati individuati due tipi di standards:

- a) standards generali del servizio, caratteristici della qualità del servizio offerto, nella sua globalità:
 - a1) Il personale si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente o pubblicate sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito istituzionale del comune;
 - a2) Il personale si impegna a operare con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti, con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento dei propri obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti;
 - a3) adeguatezza degli uffici e delle attrezzature.
- b) standards specifici del servizio che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:
 - b1) tempi di risposta ai reclami e alle richieste/istanze formalmente esentate;
 - b2) tempo di attesa;
 - b3) tempistica emissione documenti di riscossione;
 - b4) disponibilità e cortesia del personale;
 - b5) competenza dimostrata dal personale;

	Servizio	Aspetto Qualità	Standard di Qualità
b1.0	Gestione richieste diverse	Tempo di risposta	Entro 45 giorni
b1.1	Gestione istanza per riduzioni agevolazioni	Tempo di risposta	Entro 30 giorni
b1.2	Gestione istanza per rimborsi	Tempo di risposta	Tempo massimo: 90 giorni
b2.0	Attività di assistenza al pubblico allo sportello	Tempi di attesa	Tempo di attesa ordinario massimo: 30 minuti.
b3.0	Emissione documenti di riscossione	Rispetto del calendario previsto per l'emissione	Invio almeno 30 giorni prima della scadenza della prima rata
b4.0	Disponibilità e cortesia del personale	Atteggiamento del personale	D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici.
b5.0	Competenza dimostrata dal personale	Capacità tecnico –giuridica	Competenza professionale ordinariamente esigibile dal personale in rapporto al grado di complessità delle questioni da trattare.

3.7. TRASPARENZA

Il Comune assicura agli utenti la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarli e sulle modalità di gestione della tariffazione della TARI attraverso i seguenti canali:

- ufficio tributi;
- documento di riscossione
- carta dei servizi;
- sezione trasparenza rifiuti del sito internet istituzionale del **Comune di PERETO**
- albo pretorio del **Comune di PERETO**.

Attraverso i canali sopra indicati, il Comune divulga informazioni:

- sulle procedure di pagamento della TARI annuale nonché sulle agevolazioni esistenti, sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche;
- sulle tariffe TARI e sul Regolamento comunale vigente per la sua applicazione;
- sulle conseguenze del ritardato/mancato pagamento della TARI e sull'eventuale situazione debitoria pregressa con indicazione delle modalità per la sua regolarizzazione;
- sulle procedure da seguire per la presentazione di eventuali reclami, istanze di riesame e/o di rimborso.

Il Comune assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:

- rende noto agli utenti, tramite appositi avvisi e opuscoli facilmente leggibili, le condizioni economiche e tecniche per la fruizione dei servizi;
- informa tempestivamente gli utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio, utilizzando appositi comunicati da pubblicare sul sito istituzionale del Comune;
- predispone appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche, di cui verifica periodicamente il buon funzionamento;
- assicura che siano periodicamente verificate la chiarezza e la comprensibilità dei testi, oltre che la loro accessibilità al pubblico;
- riconosce agli utenti il diritto ad ottenere informazioni circa le modalità giuridiche e tecniche di fruizione dei servizi e il diritto di accesso ai registri e agli archivi, nei modi e nei termini previsti dalle leggi e dai regolamenti in vigore;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso esperibili avverso le stesse.

3.8. TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi e agli standards fissati dalla presente carta può essere oggetto di segnalazione o reclamo dell'utente interessato. Il reclamo può essere presentato dall'utente anche in via orale o telefonicamente, ovvero secondo le modalità precisate nella presente carta.

Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo fornire, ove richiesto, assistenza all'utente che effettua la segnalazione. Il reclamo potrà essere formalizzato utilizzando l'apposito modulo, da far sottoscrivere all'utente relativamente, a quanto è ritenuto oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando la documentazione ritenuta utile. L'ufficio comunica all'utente con celerità, e comunque non oltre **30 giorni** dalla presentazione del reclamo, l'esito degli accertamenti compiuti e le eventuali soluzioni adottate.

3.9. POTERI SOSTITUTIVI

L'utente nel caso di mancata o ritardata risposta alle proprie richieste, istanze o reclami regolarmente formalizzati, in violazione della presente carta, può richiedere l'intervento dei poteri sostitutivi utilizzando l'apposito modello.

3.10 PRIVACY

Il Comune di Pereto si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al singolo 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. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile del trattamento dati.

Gestore/Comune	Attività svolta	Responsabile Trattamento Dati	Posta Elettronica Responsabile Trattamento Dati
Comune di Pereto	- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.	Veronica Venditti	ragioneria@pec.comune.pereto.aq.it

3.11 VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

Come disposto dall'art. 1 della Deliberazione ARERA del 18 gennaio 2022, n. 15, gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1° gennaio 2023.

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30 giorni solari mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta della Qualità Servizio TARI, è disponibile sul seguente sito web:

Gestore/Comune	Attività svolta	Sito Web
Comune di Pereto	- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	www.comune.pereto.aq.it

3.12 MODULISTICA

Gli utenti/contribuenti, soggetti passivi TARI devono dichiarare ogni circostanza rilevante ai fini dell'applicazione del tributo ed in particolare:

- l'inizio della detenzione o del possesso;
- la cessazione della detenzione o del possesso;

- la variazione di elementi rilevanti ai fini della determinazione del tributo;
- la sussistenza delle condizioni per ottenere riduzioni o esenzioni;
- il modificarsi o il venir meno delle condizioni per beneficiare di riduzioni o esenzioni.

Alla dichiarazione deve essere allegata obbligatoriamente idonea documentazione, avente data certa, comprovante le circostanze, oggetto della dichiarazione stessa.

Entro i termini stabiliti dal vigente regolamento TARI rispetto a quando sono intervenute circostanze rilevanti ai fini dell'applicazione del tributo, i contribuenti interessati sono tenuti a presentare la dichiarazione TARI, da redigersi sul modello Dichiarazione TARI appositamente predisposto dal Servizio Tributi, reperibile sul portale istituzionale dell'Ente, avente effetto anche per gli anni successivi, sempre che non si verifichino modificazioni dei dati dichiarati dai quali consegua un diverso ammontare del tributo.

La dichiarazione deve essere presentata:

1. per le utenze domestiche, nel caso di soggetti residenti; dall'intestatario della scheda di famiglia, nel caso di soggetti non residenti, dal detentore a qualsiasi titolo;
2. per le utenze domestiche, relative agli alloggi del Progetto CASE e MAP, utilizzate dai soggetti assegnatari con contratti di locazione o di comodato gratuito, dal soggetto assegnatario dell'alloggio come risultante dalla Banca Dati dell'Emergenza.
3. per le utenze non domestiche, dal soggetto che riveste la qualifica di legale rappresentante;
4. per gli edifici in multiproprietà e per i centri commerciali integrati, dal gestore dei servizi comuni.

Se i soggetti di cui al comma precedente non vi ottemperano, l'obbligo di dichiarazione deve essere adempiuto dagli eventuali altri detentori o possessori, con vincolo di solidarietà. La dichiarazione, presentata da uno dei coobbligati, ha effetti anche per gli altri.

Costituiscono allegati alla presente carta i seguenti moduli:

1. Modello dichiarazione TARI
2. Istanza rettifica
3. Modello rimborso
4. Istanza accertamento adesione
5. Modello suggerimenti
6. Modello rateizzazione
7. Modello reclamo
8. Segnalazione per mancata risposta

La modulistica dovrà essere costantemente tenuta aggiornata alla normativa e alle esigenze sopravvenute, adeguata alle esigenze degli utenti e dovrà essere inoltre resa disponibile tramite pubblicazione sul sito istituzionale del Comune.

COMUNE DI PERETO

Modulo 1

Provincia di L'AQUILA

TEL. 0863/997440 FAX 0863/907476
email: finanziario@comune.pereto.aq.it
P.E.C.: ragioneria@pec.comune.pereto.aq.it

DENUNCIA DEI LOCALI ED AREE TASSABILI AGLI EFFETTI DELLA TASSA SUI RIFIUTI (TARI) Legge 147/2013 e s.m.i. e Regolamento Comunale

DATI ANAGRAFICI

CODICE FISCALE o P.IVA (obbligatorio)

COGNOME

NOME

RAGIONE SOCIALE (Pers.giuridiche)

(ovvero denominazione e natura giuridica)

DATA DI NASCITA

SESSO

M

F

COMUNE (O STATO ESTERO) DI NASCITA

RESIDENZA/SEDE SOCIALE

(via , piazza, n.civico,scala, int,frazione)

C.A.P.

COMUNE

PROVINCIA

EMAIL:

N.TELEFONO

RECAPITO C/O

VIA

CIVICO

C.A.P.

COMUNE

PROVINCIA

CHIEDE:

L' ISCRIZIONE A RUOLO DEI LOCALI DAL

IN QUALITA' DI

LA VARIAZIONE INDIRIZZO via , piazza, n.civico,scala, int,frazione

CAP

COMUNE

PROVINCIA

LA CESSAZIONE/SOSPENSIONE DAL RUOLO DEI LOCALI DAL

Per locali ed aree non utilizzate - Il tributo è dovuto anche se il locale e le aree non vengono utilizzati purché risultino predisposti all'uso.

1) I locali per abitazione si considerano predisposti all'uso se dotati di almeno un'utenza attiva ai servizi di rete (Acqua, Energia Elettrica, Gas).

2) I locali per abitazione con presenza di arredo, ma non collegati ai servizi di rete (Acqua, Energia Elettrica, Gas) sono equiparate alle pertinenze.

3) I locali e le aree a diversa destinazione si considerano predisposti all'uso se dotati di arredamenti, di impianti, attrezzature e comunque ogni qual volta è ufficialmente assentito l'esercizio di un'attività nei locali medesimi anche in forma tacita.

4) Le pertinenze (garage - magazzini - cantine- soffitte ecc.) sono sempre tassate se non fatiscenti.

5) I locali a diversa destinazione non utilizzati per attività commerciali, artigiani, industriali o per servizi (ex locali commerciali, artigianali e industriali) sono sempre tassati al pari dei magazzini se non fatiscenti.

Per tutti i locali non utilizzati, i proprietari devono inviare dichiarazione entro il mese di aprile di ciascun anno, unitamente alla documentazione (copia distacco utenze, in mancanza dichiarazione sostitutiva alla quale vanno allegate le foto dei locali comprovanti il non utilizzo degli stessi a pena di decadenza del diritto. Le richieste pervenute prive della documentazione verranno respinte d'ufficio.

(motivo per cui si chiede la cessazione/sospensione)

LA VOLTURA DELL'UTENZA DAL GIORNO _____ attualmente intestata a

Cognome

Nome

Data di nascita

Codice Fiscale

CONDIZIONI PARTICOLARI:

NOTE:

RISERVATO PROTOCOLLO

DATI DELL'IMMOBILE NUM. 1

FOGLIO	PARTICELLA	SUB.	CATEG.
SUP.TASSABILE MQ	UTENZA DOMESTICA: <input type="checkbox"/> ABITAZIONE <input type="checkbox"/> PERTINENZA		NUMERO OCCUPANTI
RIDUZIONE N°	UTENZA NON DOMESTICA CAT. (vedi fondo pag.)		
UBICATO IN VIA			CIV. ABITAZIONE DI RESIDENZA <input type="checkbox"/>

DATI DELL'IMMOBILE NUM. 2

FOGLIO	PARTICELLA	SUB.	CATEG.
SUP.TASSABILE MQ	UTENZA DOMESTICA: <input type="checkbox"/> ABITAZIONE <input type="checkbox"/> PERTINENZA		NUMERO OCCUPANTI
RIDUZIONE N°	UTENZA NON DOMESTICA CAT. (vedi fondo pag.)		
UBICATO IN VIA			CIV. ABITAZIONE DI RESIDENZA <input type="checkbox"/>

DATI DELL'IMMOBILE NUM. 3

FOGLIO	PARTICELLA	SUB.	CATEG.
SUP.TASSABILE MQ	UTENZA DOMESTICA: <input type="checkbox"/> ABITAZIONE <input type="checkbox"/> PERTINENZA		NUMERO OCCUPANTI
RIDUZIONE N°	UTENZA NON DOMESTICA CAT. (vedi fondo pag.)		
UBICATO IN VIA			CIV. ABITAZIONE DI RESIDENZA <input type="checkbox"/>

DATI DELL'IMMOBILE NUM. 4

FOGLIO	PARTICELLA	SUB.	CATEG.
SUP.TASSABILE MQ	UTENZA DOMESTICA: <input type="checkbox"/> ABITAZIONE <input type="checkbox"/> PERTINENZA		NUMERO OCCUPANTI
RIDUZIONE N°	UTENZA NON DOMESTICA CAT. (vedi fondo pag.)		
UBICATO IN VIA			CIV. ABITAZIONE DI RESIDENZA <input type="checkbox"/>

IL SOTTOSCRITTO DICHIARA, SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITÀ, CHE LE INDICAZIONI SOPRA FORNITE SONO RISPONDENTI A VERITÀ!

DATA

FIRMA

CATEGORIA	UTENZE NON DOMESTICHE
1	Musei, biblioteche, scuole, associazioni, luoghi di culto
2	Campeggi, distributori carburanti, impianti sportivi
3	Stabilimenti balneari
4	Esposizioni, autosaloni
5	Alberghi con ristorante
6	Alberghi senza ristorante
7	Case di cura e riposo, Ospedali
8	Uffici, agenzie, studi professionali
9	Banche ed istituti di credito
10	Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta, e altri beni durevoli
11	Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze
12	Attività artigianali tipo botteghe (falegname, idraulico, fabbro, elettricista, parrucchiere)
13	Carrozzeria, autofficina, elettrauto
14	Attività industriali con capannoni di produzione
15	Attività artigianali di produzione beni specifici
16	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub
17	Bar, caffè, pasticceria
18	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari
19	Plurilicenze alimentari e/o miste
20	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante, pizza al taglio
21	Discoteche, night club

Denuncia di Inizio, cessazione o variazione dell'occupazione o conduzione:

- 1) La denuncia deve essere presentata entro il 20 gennaio dell'anno successivo a quello dell'inizio dell'occupazione
- 2) La cessazione o la variazione nel corso dell'anno da diritto al rimborso di quota parte della tariffa a decorrere dal giorno dell'avvenuta cessazione o variazione se la comunicazione è trasmessa al comune entro i successivi 60 giorni. Decorso tale termine non si ha diritto al rimborso per l'annualità oggetto di variazione o cessazione.

COMUNE DI PERETO

Modulo 2

Provincia di L'AQUILA

TEL. 0863/997440 FAX 0863/907476
email: finanziario@comune.pereto.aq.it
P.E.C.: ragioneria@pec.comune.pereto.aq.it

ISTANZA DI RETTIFICA AVVISO DI RISCOSSIONE TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

DATI ANAGRAFICI

CODICE FISCALE o P.IVA (obbligatorio)

COGNOME

NOME

RAG.SOCIALE(Pers.giuridiche)

(ovvero denominazione e natura giuridica)

DATA DI NASCITA _____ SESSO M F COMUNE (O STATO ESTERO) DI NASCITA _____

RESIDENZA/ SEDE LEGALE

(via , piazza, n.civico,scala, int,frazione)

C.A.P.

COMUNE

PROVINCIA

EMAIL:

N.TELEFONO

RECAPITO C/O

VIA

CIVICO

C.A.P.

COMUNE

PROVINCIA

CHIEDE:

In qualità di utente del Servizio **Tari**, in riferimento all'avviso di pagamento n. _____ del _____ relativo alla **Tari** per l'anno _____ con la presente istanza

- categoria di tassazione utilizzata per le utenze;
 numero dei componenti;
 categoria riduzioni agevolazioni

- superficie soggetta a tassazione;
 periodo di occupazione;
 altro specificare _____

Allegato:

- copia del documento di riscossione di cui si richiede la rettifica copia quietanze di versamento
- copia del documento di identità

Annotazioni: _____

DATA

IN FEDE

Informativa privacy ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati al Comune a cui è rivolta l'istanza saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune a cui è rivolta l'istanza.

L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici dell'Ente e consultabile sul sito web dell'ente.

Il Responsabile della Protezione dei dati è individuato dall'ente e riportato sul sito istituzionale nella sezione privacy.

Relativamente al trattamento consentito dei dati personali conferiti con questa richiesta e con i relativi allegati, il/la sottoscritto/a dichiara di aver preso visione dell'informativa sulla protezione dei dati e di accettarne i contenuti.

Data

Firma

COMUNE DI PERETO

Modulo 3

Provincia di L'AQUILA

TEL. 0863/997440 FAX 0863/907476
email: finanziario@comune.pereto.aq.it
P.E.C.: ragioneria@pec.comune.pereto.aq.it

RICHIESTA RIMBORSO VERSAMENTI TASSA SUI RIFIUTI (TARI) RELATIVO AGLI ANNI _____

DATI ANAGRAFICI

CODICE FISCALE o P.IVA (obbligatorio)

COGNOME

NOME

RAG.SOCIALE(Pers.giuridiche)

(ovvero denominazione e natura giuridica)

DATA DI NASCITA _____ SESSO M F COMUNE (O STATO ESTERO) DI NASCITA _____

RESIDENZA/SEDE LEGALE

(via , piazza, n.civico,scala, int, frazione)

C.A.P.

COMUNE

PROVINCIA

EMAIL:

N.TELEFONO

RECAPITO C/O

VIA

CIVICO

C.A.P.

COMUNE

PROVINCIA

CHIEDE:

il rimborso della somma di € _____ versata erroneamente a titolo di Tari per le seguenti annualità:

Anno _____	Importo € _____
Anno _____	Importo € _____
Anno _____	Importo € _____
Anno _____	Importo € _____
Anno _____	Importo € _____

Motivazioni

Il rimborso dovrà essere effettuato nel seguente modo:

Accredito sul conto corrente:

Intestato a _____

Presso Banca _____

Agenzia di _____

Codice IBAN _____

Direttamente al Comune di

Allega i seguenti documenti

copia documento di identità del sottoscrittore (obbligatorio)

prospetto del conteggio del credito vantato (facoltativo)

copia ricevute di versamento (obbligatorio)

copia del codice IBAN (facoltativo)

Altro specificare _____

Annotazioni

DATA

IN FEDE

Informativa privacy ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati al Comune a cui è rivolta l'istanza saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune a cui è rivolta l'istanza. L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici dell'Ente e consultabile sul sito web dell'ente.

Il Responsabile della Protezione dei dati è individuato dall'ente e riportato sul sito istituzionale nella sezione privacy.

Relativamente al trattamento consentito dei dati personali conferiti con questa richiesta e con i relativi allegati, il/la sottoscritto/a dichiara di aver preso visione dell'informativa sulla protezione dei dati e di accettarne i contenuti.

Data

Firma

COMUNE DI PERETO

Modulo 4

Provincia di L'AQUILA

TEL. 0863/997440 FAX 0863/907476
email: finanziario@comune.pereto.aq.it
P.E.C.: ragioneria@pec.comune.pereto.aq.it

ISTANZA DI ACCERTAMENTO CON ADESIONE TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

DATI ANAGRAFICI

CODICE FISCALE o P.IVA (obbligatorio)

COGNOME

NOME

RAG.SOCIALE(Pers.giuridiche)

(ovvero denominazione e natura giuridica)

DATA DI NASCITA

SESSO

M

F

COMUNE (O STATO ESTERO) DI NASCITA

RESIDENZA/ SEDE LEGALE

(via , piazza, n.civico,scala, int,frazione)

C.A.P.

COMUNE

PROVINCIA

EMAIL:

N.TELEFONO

RECAPITO C/O

VIA

CIVICO

C.A.P.

COMUNE

PROVINCIA

presenta istanza di accertamento con adesione

relativamente al seguente atto di:

accertamento Anno _____	Provvedimento n. _____	notificato il _____
accertamento Anno _____	Provvedimento n. _____	notificato il _____
accertamento Anno _____	Provvedimento n. _____	notificato il _____
accertamento Anno _____	Provvedimento n. _____	notificato il _____
accertamento Anno _____	Provvedimento n. _____	notificato il _____

Si prega di inoltrare l'invito a comparire all'indirizzo sopra riportato.

Lo scrivente dichiara di essere edotto circa la disciplina vigente in codesto Comune in materia di accertamento con adesione ai sensi del vigente regolamento comunale **Tari**.

Annotazioni

DATA

IN FEDE

Informativa privacy ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati al Comune a cui è rivolta l'istanza saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste dal Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune a cui è rivolta l'istanza. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici dell'Ente e consultabile sul sito web dell'ente.

Il Responsabile della Protezione dei dati è individuato dall'ente e riportato sul sito istituzionale nella sezione privacy.

Relativamente al trattamento consentito dei dati personali conferiti con questa richiesta e con i relativi allegati, il/la sottoscritto/a dichiara di aver preso visione dell'informativa sulla protezione dei dati e di accettarne i contenuti.

Data

Firma

COMUNE DI PERETO

Modulo 5

Provincia di L'AQUILA

TEL. 0863/997440 FAX 0863/907476
email: finanziario@comune.pereto.aq.it
P.E.C.: ragioneria@pec.comune.pereto.aq.it

PROPOSTE E/O SUGGERIMENTI

Con la Carta dei Servizi il Comune promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e osservazioni. **Ha proposte o idee da suggerire :**

COMUNICO I MIEI DATI ANAGRAFICI

CODICE FISCALE o P.IVA (obbligatorio)		
COGNOME	NOME	
RAG.SOCIALE(Pers.giuridiche) (ovvero denominazione e natura giuridica)		
DATA DI NASCITA	SESSO M F	COMUNE (O STATO ESTERO) DI NASCITA
RESIDENZA/SEDE LEGALE (via , piazza, n.civico,scala, int,frazione)		
C.A.P.	COMUNE	PROVINCIA
EMAIL:	N.TELEFONO	

RECAPITO C/O		
VIA	CIVICO	
C.A.P.	COMUNE	PROVINCIA
DATA	IN FEDE	

Informativa privacy ai sensi del Regolamento 679/2016/UE
Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati al Comune a cui è rivolta l'istanza saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune a cui è rivolta l'istanza. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici dell'Ente e consultabile sul sito web dell'ente.
Il Responsabile della Protezione dei dati è individuato dall'ente e riportato sul sito istituzionale nella sezione privacy.
Relativamente al trattamento consentito dei dati personali conferiti con questa richiesta e con i relativi allegati, il/la sottoscritto/a dichiara di aver preso visione dell'informativa sulla protezione dei dati e di accettarne i contenuti.

Data _____ Firma _____

COMUNE DI PERETO

Modulo 6

Provincia di L'AQUILA

TEL. 0863/997440 FAX 0863/907476
email: finanziario@comune.pereto.aq.it
P.E.C.: ragioneria@pec.comune.pereto.aq.it

ISTANZA DI RATEIZZAZIONE TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

DATI ANAGRAFICI

CODICE FISCALE o P.IVA (obbligatorio)

COGNOME

NOME

RAG.SOCIALE(Pers.giuridiche)

(ovvero denominazione e natura giuridica)

DATA DI NASCITA _____ SESSO M F COMUNE (O STATO ESTERO) DI NASCITA _____

RESIDENZA/ SEDE LEGALE

(via , piazza, n.civico,scala, int, frazione)

C.A.P.

COMUNE

PROVINCIA

EMAIL:

N.TELEFONO

RECAPITO C/O

VIA

CIVICO

C.A.P.

COMUNE

PROVINCIA

CHIEDE:

ai sensi del vigente regolamento per l'applicazione della Tari, la rateizzazione:

dell' avviso di pagamento Anno _____ Provvedimento n. _____ per la somma totale di € _____

dell' avviso di pagamento Anno _____ Provvedimento n. _____ per la somma totale di € _____

dell' avviso di pagamento Anno _____ Provvedimento n. _____ per la somma totale di € _____

dell' avviso di accertamento Anno _____ Provvedimento n. _____ per la somma totale di € _____

dell' avviso di accertamento Anno _____ Provvedimento n. _____ per la somma totale di € _____

dell' avviso di accertamento Anno _____ Provvedimento n. _____ per la somma totale di € _____

secondo un piano di rateizzazione avente inizio in data _____ con n. _____ rate con cadenza **mensile**.

Inoltre, sotto la propria responsabilità, ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR n. 445/2000, e consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 dello stesso decreto (in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione o uso di atti falsi):

DICHIARA

di trovarsi in una temporanea situazione di obiettiva difficoltà economica, dovuta a: (descrivere brevemente le motivazioni della richiesta ed allegare documentazione utile all'istruttoria)

Allegato:

- copia del documento di riscossione di cui si richiede la rettifica copia quietanze di versamento
- copia del documento di identità
- altro specificare

Annotazioni:

DATA

IN FEDE

Informativa privacy ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati al Comune a cui è rivolta l'istanza saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune a cui è rivolta l'istanza.

L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici dell'Ente e consultabile sul sito web dell'ente.

Il Responsabile della Protezione dei dati è individuato dall'ente e riportato sul sito istituzionale nella sezione privacy.

Relativamente al trattamento consentito dei dati personali conferiti con questa richiesta e con i relativi allegati, il/la sottoscritto/a dichiara di aver preso visione dell'informativa sulla protezione dei dati e di accettarne i contenuti.

Data

Firma

COMUNE DI PERETO

Modulo 7

Provincia di L'AQUILA

TEL. 0863/997440 FAX 0863/907476
email: finanziario@comune.pereto.aq.it
P.E.C.: ragioneria@pec.comune.pereto.aq.it

MODULO RECLAMO TASSA RIFIUTI (TARI)

DATI ANAGRAFICI

CODICE FISCALE o P.IVA (obbligatorio)

COGNOME

NOME

RAG.SOCIALE(Pers.giuridiche)

(ovvero denominazione e natura giuridica)

DATA DI NASCITA

SESSO

M

F

COMUNE (O STATO ESTERO) DI NASCITA

RESIDENZA/ SEDE LEGALE

(via , piazza, n.civico,scala, int,frazione)

C.A.P.

COMUNE

PROVINCIA

EMAIL:

N.TELEFONO

RECAPITO C/O

VIA

CIVICO

C.A.P.

COMUNE

PROVINCIA

con la presente istanza

COMUNICA

quanto segue (riportare di seguito il motivo del reclamo)

Allegato : copia documento di identità (obbligatorio)

Altro specificare

Annotazioni

DATA

IN FEDE

Informativa privacy ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati al Comune a cui è rivolta l'istanza saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune a cui è rivolta l'istanza. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici dell'Ente e consultabile sul sito web dell'ente.

Il Responsabile della Protezione dei dati è individuato dall'ente e riportato sul sito istituzionale nella sezione privacy.

Relativamente al trattamento consentito dei dati personali conferiti con questa richiesta e con i relativi allegati, il/la sottoscritto/a dichiara di aver preso visione dell'informativa sulla protezione dei dati e di accettarne i contenuti.

Data

Firma

COMUNE DI PERETO

Modulo 8

Provincia di L'AQUILA

TEL. 0863/997440 FAX 0863/907476
email: finanziario@comune.pereto.aq.it
P.E.C.: ragioneria@pec.comune.pereto.aq.it

SEGNALAZIONE PER MANCATA O RITARDATA RISPOSTA A RICHIESTA/ISTANZA/RECLAMO IN VIOLAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.

Premesso che con la Carta dei Servizi il Comune, a cui è rivolta l'istanza, promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Il sottoscritto/a / persona giuridica

CODICE FISCALE o P.IVA (obbligatorio)

COGNOME

NOME

RAG.SOCIALE (Pers.giuridiche)

(ovvero denominazione e natura giuridica)

DATA DI NASCITA _____ SESSO M F COMUNE (O STATO ESTERO) DI NASCITA _____

RESIDENZA/SEDE LEGALE

(via , piazza, n.civico,scala, int, frazione)

C.A.P.

COMUNE

PROVINCIA

EMAIL:

N.TELEFONO

RECAPITO C/O

VIA

CIVICO

C.A.P.

COMUNE

PROVINCIA

DATA

IN FEDE

in qualità di utente del servizio TARI, con riferimento alla propria richiesta/istanza/segnalazione o reclamo presentata al Responsabile del Servizio TARI. Tramite _____ regolarmente registrata al protocollo dell'ente al num. _____ del _____ non avendo ricevuto alcun riscontro in merito alla stessa nei termini stabiliti dalla carta dei servizi

RICORRE AL TITOLARE DEL POTERE SOSTITUTIVO

perché nei miei confronti vengano assicurati i diritti e gli adempimenti previsti dalla Carta dei servizi, nei termini indicati (descrizione degli inadempimenti in violazione della carta dei servizi) :

Annotazioni

DATA

IN FEDE

Informativa privacy ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati al Comune a cui è rivolta l'istanza saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune a cui è rivolta l'istanza. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici dell'Ente e consultabile sul sito web dell'ente.

Il Responsabile della Protezione dei dati è individuato dall'ente e riportato sul sito istituzionale nella sezione privacy.

Relativamente al trattamento consentito dei dati personali conferiti con questa richiesta e con i relativi allegati, il/la sottoscritto/a dichiara di aver preso visione dell'informativa sulla protezione dei dati e di accettarne i contenuti.

Data

Firma