



Comune di Arielli

PROVINCIA DI CHIETI

P.zza Crognali n. 08 c.a.p. 66030 ARIELLI - P.I.: 00199350695 - Tel.: 0871/93.01.11 fax 0871/93.07.83

sito WEB: www.comune.arielli.ch.it PEC: comunearielli@servercertificato.it e-mail: comunearielli@comune.arielli.ch.it

LA CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO TARI (Tassa Rifiuti)



Comune di Arielli

PROVINCIA DI CHIETI

P.zza Crognali n. 08 c.a.p. 66030 ARIELLI - P.I.: 00199350695 - Tel.: 0871/93.01.11 fax 0871/93.07.83

sito WEB: www.comune.arielli.ch.it PEC: comunearielli@servercertificato.it e-mail: comunearielli@comune.arielli.ch.it

Indice

Premessa

Cos'è la Carta dei Servizi pag. 4

Chi siamo pag. 4

Organizzazione servizio TARI pag. 5

A chi ci rivolgiamo pag. 7

Principi e finalità pag. 7

Cos'è la TARI (tassa sui rifiuti) pag. 7

Tariffa e criteri per il calcolo della tassa pag. 7

Modalità di pagamento pag. 8

Servizi erogati pag. 9

Istruzioni per i corretti adempimenti pag. 11

Indicatori standard pag. 12



Comune di Arielli

PROVINCIA DI CHIETI

P.zza Crognali n. 08 c.a.p. 66030 ARIELLI - P.I.: 00199350695 - Tel.: 0871/93.01.11 fax 0871/93.07.83

sito WEB: www.comune.arielli.ch.it PEC: comunearielli@servercertificato.it e-mail: comunearielli@comune.arielli.ch.it

PREMESSA

La Carta dei Servizi TARI 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, oltre alla pulizia delle strade e dei parchi. 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. E' 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.



Comune di Arielli

PROVINCIA DI CHIETI

P.zza Crognali n. 08 c.a.p. 66030 ARIELLI - P.I.: 00199350695 - Tel.: 0871/93.01.11 fax 0871/93.07.83

sito WEB: www.comune.arielli.ch.it PEC: comunearielli@servercertificato.it e-mail: comunearielli@comune.arielli.ch.it

COS' È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è:

- uno strumento di comunicazione rivolto ad orientare i cittadini/contribuenti per informarli sul servizio che il Comune mette a loro disposizione per l'adempimento dell'obbligazione tributaria;
- un contributo che si inserisce nel progetto globale che impegna l'Amministrazione nel percorso della trasparenza dell'azione amministrativa, costituendo una concreta occasione di collaborazione e confronto con i cittadini;
- un mezzo che, attraverso il rapporto con i cittadini, tende al miglioramento della qualità dei servizi resi;
- un'opportunità per far conoscere ai cittadini l'applicazione del tributo (finalità, tempistiche e modalità);
- un patto di qualità che consente al contribuente di poter esercitare con consapevolezza i suoi diritti, conoscendo i servizi offerti e le modalità di erogazione.

CHI SIAMO

L'ufficio Tributi che gestisce la tassa smaltimento rifiuti TARI (front e back office) 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.



Comune di Arielli

PROVINCIA DI CHIETI

P.zza Crognali n. 08 c.a.p. 66030 ARIELLI - P.I.: 00199350695 - Tel.: 0871/93.01.11 fax 0871/93.07.83

sito WEB: www.comune.arielli.ch.it PEC: comunearielli@servercertificato.it e-mail: comunearielli@comune.arielli.ch.it

ORGANIZZAZIONE SERVIZIO TARI

RESPONSABILE dell'Ufficio Tributi
Dr. Loris Scioletti

Front Office

- Ricevimento dichiarazioni
- Accoglimento istanze di riduzioni/agevolazioni
- Consulenza specialistica
- Modifiche posizioni tributarie, ricalcoli
- Ristampe avvisi di pagamento e F24
- Informazioni telefoniche 0871-93.01.11 e-mail: comunearielli@comune.arielli.ch.it

Back office

- Gestione solleciti/accretamenti, rateizzazioni, rimborsi, contenzioso, procedure fallimentari
- Gestione pratiche complesse
- Elaborazione e spedizione di inviti al pagamento e F24
- Informazioni dedicate (risposte a mail, PEC, lettere, ecc.) e generali (sito internet, comunicati stampa, manifesti)
- Lavorazione pratiche ricevute in front office



Comune di Arielli

PROVINCIA DI CHIETI

P.zza Crognali n. 08 c.a.p. 66030 ARIELLI - P.I.: 00199350695 - Tel.: 0871/93.01.11 fax 0871/93.07.83

sito WEB: www.comune.arielli.ch.it PEC: comunearielli@servercertificato.it e-mail: comunearielli@comune.arielli.ch.it

FRONT OFFICE

Presso lo sportello tutto il personale a contatto con l'utente ha la competenza e l'esperienza necessarie per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza.

Servizi offerti:

- ascolto, suggerimenti e consulenza
- assistenza alla compilazione della modulistica
- eventuale ricalcolo invito al pagamento a seguito di modifiche posizione tributaria
- accettazione di richieste rimborsi o compensazioni e di agevolazioni

BACK OFFICE

Servizi offerti:

- analisi e conseguenti risposte a mail, PEC e fax pervenute dai cittadini
- elaborazione e spedizione degli inviti al pagamento con relativi F24 precompilati, anche tramite mail (se richiesta dall'interessato)
- emissione provvedimenti di rimborso e rateizzazioni
- riconoscimento e quantificazione agevolazioni
- verifica posizioni individuali ed emissione di solleciti di pagamento ed avvisi di accertamento ai non adempienti



Comune di Arielli

PROVINCIA DI CHIETI

P.zza Crognali n. 08 c.a.p. 66030 ARIELLI - P.I.: 00199350695 - Tel.: 0871/93.01.11 fax 0871/93.07.83

sito WEB: www.comune.arielli.ch.it PEC: comunearielli@servercertificato.it e-mail: comunearielli@comune.arielli.ch.it

A CHI CI RIVOLGIAMO

Ci rivolgiamo ai cittadini che possiedono o occupano locali o aree scoperte utilizzate come operative nel territorio di ARIELLI, distinti in due macrocategorie: Utenze domestiche (abitazioni) ed Utenze non domestiche (30 categorie di attività suddivise per omogenea potenzialità di produzione rifiuti).

PRINCIPI E FINALITA'

- Equità fiscale (pagare tutti per pagare meno)
- Copertura del costo del servizio
- Informativa (informazioni chiare ed esaustive, complete e puntuali)
- Snellimento delle procedure nel rispetto delle tempistiche prefissate

COS'È LA TARI (TASSA SUI RIFIUTI)

La TARI è una tassa finalizzata a garantire il necessario flusso di entrate per l'Amministrazione comunale, al fine di consentire la realizzazione di indispensabili servizi alla collettività (raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, spazzamento delle strade, pulizia delle spiagge e dei parchi, ecc.). L'ufficio che la gestisce è pertanto strategico nell'economia del bilancio del Comune.

TARIFFA E CRITERI PER IL CALCOLO DELLA TASSA

- Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale.
- Per le utenze domestiche il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (composta da una parte fissa ed una variabile) per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati, tenendo conto anche del numero dei componenti il nucleo familiare.
- Per le utenze non domestiche il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (composta da una parte fissa ed una variabile) per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati, sia che si tratti di locali sia di aree scoperte operative.

Alla tassa si aggiunge il 5% a titolo di Tributo provinciale per l'Esercizio delle Funzioni Ambientali (TEFA), che viene riversato alla Provincia (TEFA),



Comune di Arielli

PROVINCIA DI CHIETI

P.zza Crognali n. 08 c.a.p. 66030 ARIELLI - P.I.: 00199350695 - Tel.: 0871/93.01.11 fax 0871/93.07.83

sito WEB: www.comune.arielli.ch.it PEC: comunearielli@servercertificato.it e-mail: comunearielli@comune.arielli.ch.it

MODALITA' DI PAGAMENTO

La Tari si versa con le seguenti tempistiche

. Per l'anno 2023

- In tre rate di pari importo con scadenza 30 settembre -30 novembre e 30 dicembre 2023
- in unica soluzione entro il 30 SETTEMBRE 2023

Vengono spediti all'indirizzo di residenza di ciascun contribuente due inviti al pagamento, con allegati i relativi "mod. F24 semplificati" precompilati, con le informazioni relative all'utenza, l'importo e le scadenze.

In caso di mancata ricezione dell'invito di pagamento è opportuno recarsi presso l'ufficio in tempo utile, prima delle scadenze previste dal vigente regolamento, per riceverne copia.

I modelli F24 possono essere pagati senza alcuna commissione presso:

- Sportello bancario
- Sportello postale
- Per via telematica



Comune di Arielli

PROVINCIA DI CHIETI

P.zza Crognali n. 08 c.a.p. 66030 ARIELLI - P.I.: 00199350695 - Tel.: 0871/93.01.11 fax 0871/93.07.83

sito WEB: www.comune.arielli.ch.it PEC: comunearielli@servercertificato.it e-mail: comunearielli@comune.arielli.ch.it

SERVIZI EROGATI

SERVIZIO	MODALITA' DI RICHIESTA	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte sul tributo in generale o sulla propria posizione	Telefono Richiesta scritta per posta ordinaria	0871-93.01.11 Ufficio Tributi – P.zza Crognali n.8, 66030 Arielli (Chieti)
Assistenza alla compilazione modulistica (nuove iscrizioni - variazioni - cessazioni)	Mail PEC Direttamente al front office	comunearielli@comune.arielli.ch.it Ufficio Tributi nei seguenti orari: mercoledì giovedì e sabato dalle ore 9,00 alle 12,30
Assistenza alla compilazione di istanze per riduzioni e agevolazioni		Oppure consultare il sito Internet https://www.comune.arielli.ch.it
Ricevimento dichiarazioni (inizio possesso/detenzione, rettifica posizione tributaria, cessazione posizione)	Modello di denuncia inviato per Posta ordinaria e-mail Direttamente al front office	Ufficio Tributi – P.zza Crognali n.8, 66030 Arielli (Chieti) comunearielli@comune.arielli.ch.it Ufficio Tributi nei seguenti orari: mercoledì giovedì e sabato dalle ore 9,00 alle 12,30



Comune di Arielli

PROVINCIA DI CHIETI

P.zza Crognali n. 08 c.a.p. 66030 ARIELLI - P.I.: 00199350695 - Tel.: 0871/93.01.11 fax 0871/93.07.83

sito WEB: www.comune.arielli.ch.it PEC: comunearielli@servercertificato.it e-mail: comunearielli@comune.arielli.ch.it

Richiesta di chiarimenti su solleciti e avvisi di accertamento	Telefono Richiesta scritta per posta ordinaria Mail PEC Direttamente al front office	0871- 93.01.11 . Ufficio Tributi – Piazza Crognali,8 Arielli (CH) comunearielli@comune.arielli.ch.it comunearielli@servercertificato.it Ufficio Tributi nei seguenti orari: mercoledì, giovedì e sabato dalle ore 9,00 alle 12,30
Ricorso avverso avviso di accertamento (contenzioso)	avviso telematico all'indirizzo PEC	comunearielli@servercertificato.it

Rimborsi e sgravi	Richiesta scritta per posta ordinaria e-mail Direttamente al front office	Ufficio Tributi – Piazza Crognali,8 Arielli (CH) comunearielli@comune.arielli.ch.it Ufficio Tributi nei seguenti orari: mercoledì giovedì e sabati dalle ore 9,00 alle 12,30
Versamento	F24	Banca Poste Italiane Home Banking



Comune di Arielli

PROVINCIA DI CHIETI

P.zza Crognali n. 08 c.a.p. 66030 ARIELLI - P.I.: 00199350695 - Tel.: 0871/93.01.11 fax 0871/93.07.83

sito WEB: www.comune.arielli.ch.it PEC: comunearielli@servercertificato.it e-mail: comunearielli@comune.arielli.ch.it

ISTRUZIONI PER I CORRETTI ADEMPIMENTI:

• DICHIARAZIONI

Per consentire una corretta emissione degli inviti al pagamento i contribuenti presentano entro 30 giorni, dal momento in cui accade, le istanze di:

- a) **Inizio** del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettabili al tributo;
- b) **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.);
- c) **Cessazione** del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettati al tributo.

E' possibile stampare la modulistica presente nel sito:

compilarla in ogni sua parte, e presentarla:

- d) allo sportello;
- e) a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: comunearielli@comune.arielli.ch.it;
- f) a mezzo posta ordinaria indirizzata a Ufficio Tributi -P.zza Crognali,8 - ARIELLI

• RIMBORSI

In caso di somme versate e non dovute è possibile ottenere il rimborso, presentando istanza su apposito modulo, presente nel sito indicato, allegando documento d'identità 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.



Comune di Arielli

PROVINCIA DI CHIETI

P.zza Crognali n. 08 c.a.p. 66030 ARIELLI - P.I.: 00199350695 - Tel.: 0871/93.01.11 fax 0871/93.07.83

sito WEB: www.comune.arielli.ch.it PEC: comunearielli@servercertificato.it e-mail: comunearielli@comune.arielli.ch.it

• AGEVOLAZIONI E RIDUZIONI

Nel Regolamento Comunale TARI sono previste delle riduzioni di tariffa. E'possibile ottenerle presentando il modulo di domanda entro 30 giorni dall'inizio dell'occupazione (per acquisto, locazione o uso).

Le riduzioni per abitazione possibili sono le seguenti:

- a) Abitazioni occupate da persone ultrasessantacinqueanni assistiti in modo permanente dal Comune in disafiate condizioni socio economiche locali attestate dal servizio sociale del comune **riduzione del 100%**;
- b) abitazioni occupate da nuclei familiari comprensivi du portatori di handicap in situazione di gravità come previsto dalla L. 104/92 attestato da apposita commissione sanitaria **riduzione del 50%**;
- c) A favore delle utenze domestiche che dichiarano di proovedere al al compostaggio domestico, mediantge comunicazione annuale redatta su modello predisposto dal Comune, da presentare entro il 31 MARZO dell'anno di riferimento è concessa una riduzione del tributo, da applicarsi in sede di bolletta a conguaglio, **pari al 15%**;

La riduzione di cui al punto A) si applica dalla data di effettiva sussistenza delle condizioni di fruizione se debitamente dichiarate e documentate nei termini di presentazione della dichioarazione iniziale o di variazione o, in mancanza, dalla data di presentazione della relativa dichiarazione,

Le riduzioni di cui sopra cessano di operare alla data in cui vengono meno le condizioni di fruizione, anche in mancanza della relativa dichiarazione.



Comune di Arielli

PROVINCIA DI CHIETI

P.zza Crognali n. 08 c.a.p. 66030 ARIELLI - P.I.: 00199350695 - Tel.: 0871/93.01.11 fax 0871/93.07.83

sito WEB: www.comune.arielli.ch.it PEC: comunearielli@servercertificato.it e-mail: comunearielli@comune.arielli.ch.it

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	TERMINE DI IMPEGNO
Attività di consulenza e assistenza al cittadino e ricevimento dichiarazioni	In tempo reale in caso di richiesta verbale Entro 30 giorni in caso di richiesta scritta	In tempo reale Entro 30 giorni
Gestione delle istanze per riduzioni 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 data di notifica



Comune di Arielli

PROVINCIA DI CHIETI

P.zza Crognali n. 08 c.a.p. 66030 ARIELLI - P.I.: 00199350695 - Tel.: 0871/93.01.11 fax 0871/93.07.83

sito WEB: www.comune.arielli.ch.it PEC: comunearielli@servercertificato.it e-mail: comunearielli@comune.arielli.ch.it