



COMUNE DI CONTROGUERRA

Provincia di Teramo

Carta della Qualità
del Servizio di gestione delle tariffe e dei
rapporti con gli utenti della Tassa Sui
Rifiuti(TARI)

Sommario

Titolo I - Informazioni Generali	3
<u>Cos'è e che finalità ha la Carta della qualità</u>	<u>3</u>
<u>Quadro legislativo e regolamentare</u>	<u>3</u>
<u>Cos'è la TARI</u>	<u>4</u>
<u>Il ruolo del Comune</u>	<u>4</u>
Titolo II Le modalità di calcolo e di pagamento	5
<u>Chi paga la TARI</u>	<u>5</u>
<u>Quando e come si presenta la dichiarazione TARI</u>	<u>5</u>
<u>Quali sono le esclusioni e le riduzioni della TARI</u>	<u>6</u>
<u>Come si determina l'importo da pagare</u>	<u>6</u>
<u>Come si cessa la debenza del tributo</u>	<u>6</u>
<u>Come si riscuote la TARI</u>	<u>6</u>
<u>Come si richiede la rettifica dell'avviso di pagamento TARI</u>	<u>7</u>
<u>Come si richiede il rimborso</u>	<u>7</u>
Titolo III - Cosa succede in caso di omessa o infedele presentazione della dichiarazione o di morosità nel pagamento	7
<u>Cosa succede in caso di omissione nella presentazione della dichiarazione</u>	<u>7</u>
<u>Cosa succede in caso di morosità nel pagamento</u>	<u>8</u>
<u>Come richiedere la rateizzazione dell'avviso di accertamento</u>	<u>8</u>
Titolo VI - Modalità di erogazione del servizio	8
<u>Quali sono i principi di erogazione del servizio</u>	<u>8</u>
<u>Quali sono i punti di contatto con l'utente</u>	<u>10</u>
<u>Come sono erogati i servizi</u>	<u>10</u>
Titolo V - Gli standard di qualità relativi alle prestazioni erogate	11
<u>Quali sono gli standard di qualità del servizio</u>	<u>11</u>
<u>Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati</u>	<u>12</u>
<u>Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti</u>	<u>13</u>
<u>Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente</u>	<u>14</u>
<u>Come è verificato il rispetto degli standard di qualità</u>	<u>14</u>
<u>Come sono aggiornati gli standard</u>	<u>15</u>
Titolo VI – Gli istituti di tutela del contribuente	15
<u>Quali sono gli istituti a tutela del contribuente</u>	<u>15</u>
<u>Come esercitare il diritto di accesso</u>	<u>16</u>
<u>Come effettuare reclami sul servizio, proposte e suggerimenti</u>	<u>16</u>

Titolo I - Informazioni Generali

Cos'è e che finalità ha la Carta della qualità

La presente Carta della qualità è rivolta agli utenti e ai contribuenti del **Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa Sui Rifiuti (TARI)**, servizio che viene gestito direttamente dal personale del Servizio Tributi – Settore Servizi Finanziari - del Comune di Controguerra.

Il servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti è invece gestito dalla società Poliservice S.p.a. a far data dal 15 settembre 2005 per tramite dell'Unione di Comuni "Città Territorio Val Vibrata con sede in Sant'Omero (TE), a seguito del trasferimento della funzione di gestione dei rifiuti urbani, da parte dei Comuni ad essa aderenti, con Contratto di servizio Rep. 2 del 15-09-2005 (ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n. 152/2006 e s.m.i.) La carta della qualità del servizio è pubblicata sul sito www.comune.controguerra.te.it link portale "Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani".

La Carta della Qualità ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere:

- gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere **informazioni e/o servizi**;
- **gli standard generali** del servizio relativi alla qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- **gli standard specifici** del servizio che l'utente può percepire in modo immediato e diretto.

Essa è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione, fornendo gli elementi necessari per controllare e verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard al fine di rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto, assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità che verranno illustrate. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive.

La Carta della Qualità del Servizio TARI è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini/consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

La Carta ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti ai punti successivi, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

La Carta della qualità insieme a tutte le informazioni e la modulistica del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani e della Tassa sui Rifiuti sono consultabili sul sito internet del comune di Controguerra www.comune.controguerra.te.it al link "Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani".

Quadro Legislativo e Regolamentare

La Carta della qualità del Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa sui Rifiuti (TARI) è ispirata:

- alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 “Statuto dei diritti del contribuente”;
- al D.P.C.M. 19 maggio 1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- al D.L. 30 luglio 1999 n. 286, art. 11, che prevede 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 GEST | Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- alla Legge n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l’obbligo per il gestore di emanare una “Carta della Qualità dei Servizi”;
- al 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;
- al 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”.
- al Regolamento per l’applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI) consultabile sul sito internet istituzionale dell’Ente sezione “Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani”.
- al Regolamento Generale delle Entrate comunali approvato con Delibera Consiliare n. 27 del 5.8.2011
- alla Delibera di approvazione delle tariffe della Tassa sui Rifiuti (TARI) consultabile sul sito internet istituzionale dell’Ente sezione “Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani”.

Cos'è la TARI

La TARI è l’acronimo di TASSA SUI RIFIUTI, tributo istituito dell’articolo 1, comma 641 e seguenti, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e s.m.i. che ne ha definito le condizioni, le modalità e gli obblighi strumentali per la sua applicazione.

La tassa è riscossa per finanziare i costi del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ad esclusione dei costi relativi ai rifiuti speciali al cui smaltimento provvedono a proprie spese i relativi produttori, comprovandone l’avvenuto trattamento secondo la normativa vigente.

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.**

Il Consiglio Comunale approva annualmente le tariffe della TARI da applicare a utenze domestiche (famiglie) e non domestiche (professionisti e imprese) in modo da assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio del servizio di gestione dei rifiuti urbani come determinati annualmente nel Piano Economico Finanziario. Come questa Carta, anche il Piano Economico Finanziario e più in generale la comunicazione all’utenza deve rispettare le indicazioni e i requisiti di trasparenza indicati dall’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA).

Il ruolo del Comune

Il Comune è titolare della potestà impositiva e la esercita nella persona del Funzionario Responsabile della TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato al Servizio Tributario, incardinato nel Settore Servizi Finanziari, per lo svolgimento delle attività di gestione del rapporto con gli utenti e di riscossione del tributo.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale per la disciplina della tassa sui rifiuti, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l’economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

Il Comune di Controguerra ha scelto, come disposto dalla Deliberazione di ARERA n. 15/2022/r/rif del 18 gennaio 2022 e con Delibera di Consiglio Comunale n. 03 del 29.4.2022 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.

Titolo II - Le modalità di calcolo e di pagamento

Chi paga la TARI

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. In caso di pluralità di possessori o detentori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria. Si considera in ogni caso soggetto tenuto al pagamento del tributo:

- o per le utenze domestiche, in solido, l'intestatario della scheda di famiglia anagrafica o colui che ha sottoscritto la dichiarazione iniziale di cui artt. 32 e 33 del regolamento comunale TARI o i componenti del nucleo familiare o altri detentori;
- o per le utenze non domestiche, il titolare dell'attività o il legale rappresentante della persona giuridica o il presidente degli enti ed associazioni prive di personalità giuridica, in solido con i soci.

Per le parti comuni condominiali di cui all'articolo 1117 c.c. utilizzate in via esclusiva il tributo è dovuto dagli occupanti o conduttori delle medesime. L'Amministratore del condominio o il proprietario dell'immobile sono tenuti a presentare, su richiesta del Comune, l'elenco dei soggetti che occupano o detengono a qualsiasi titolo i locali o le aree scoperte.

In caso di utilizzo di durata non superiore a sei mesi nel corso del medesimo anno solare, il tributo è dovuto soltanto dal possessore dei locali o delle aree a titolo di proprietà, usufrutto, uso abitazione, superficie.

Nel caso di locali in multiproprietà e di centri commerciali integrati il soggetto che gestisce i servizi comuni è responsabile del versamento del tributo dovuto per i locali ed aree scoperte di uso comune e per i locali ed aree scoperte in uso esclusivo ai singoli occupanti o detentori, fermi restando nei confronti di questi ultimi gli altri obblighi o diritti derivanti dal rapporto tributario riguardante i locali e le aree in uso esclusivo. Il soggetto che gestisce i servizi comuni è tenuto alla presentazione della dichiarazione iniziale, di variazione o di cessazione relativa alle superfici dei locali ed aree ad uso comune, nonché di quelle utilizzate in forma esclusiva.

Quando e come si presenta la dichiarazione TARI

Il soggetto passivo, ha l'obbligo di dichiarare al Comune ogni circostanza rilevante per l'applicazione del tributo e in particolare, l'inizio, la variazione e la cessazione dell'utenza, la sussistenza delle condizioni per ottenere agevolazioni o riduzioni, il modificarsi o il venir meno delle condizioni per beneficiare di agevolazioni o riduzioni.

La dichiarazione di inizio e di variazione della occupazione o della detenzione dei locali e delle aree scoperte deve essere presentata dal contribuente, su modello predisposto dal Comune stesso, entro il termine fissato dalla normativa o dal regolamento comunale.

La dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi qualora non si verificano modificazioni dei dati dichiarati

da cui consegue un diverso ammontare del tributo. In caso contrario la dichiarazione di variazione o cessazione va presentata entro il termine di cui al primo comma. Nel caso di pluralità di immobili posseduti, occupati o detenuti la dichiarazione deve riguardare solo quelli per i quali si è verificato l'obbligo dichiarativo.

Il Comune predispose e rende disponibili ai contribuenti i modelli dichiarativi TARI, prelevabili dal sito internet istituzionale dell'Ente

La dichiarazione dovrà pervenire al protocollo dell'Ente in una delle modalità indicate nella successiva sezione " *Come sono erogati i servizi* " della presente Carta.

Quali sono le esclusioni e le riduzioni della TARI

Il dettaglio di tutte le esclusioni, esenzioni, riduzioni e agevolazioni è contenuto nel regolamento di applicazione del tributo e nelle delibere annuali di approvazione delle tariffe consultabili sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Portale per la trasparenza per la gestione dei rifiuti".

Come si determina l'importo da pagare

La TARI è dovuta a decorrere dal giorno in cui ha avuto inizio l'occupazione o la detenzione dei locali ed aree e sussiste sino al giorno in cui ne è cessata l'utilizzazione, purché debitamente e tempestivamente dichiarata.

La tariffa delle **utenze domestiche (famiglie)** si distingue in:

- **una quota fissa:** determinata applicando alla **superficie calpestabile** dell'abitazione e dei locali che ne costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie (m²) parametrata al numero degli occupanti.
- **una quota variabile:** parametrata in base al **numero degli occupanti**.
Il numero degli occupanti per le utenze domestiche è quello risultante dall'ultimo allineamento dei dati anagrafici con la banca dati Tari o, per le nuove utenze, alla data di iscrizione.

La tariffa delle **utenze non domestiche (professionisti ed imprese)** si distingue in:

- **una quota fissa:** determinata applicando alla superficie imponibile (m²) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto;
- **una quota variabile:** determinata applicando alla superficie imponibile (m²) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto.

Sul tributo si applica il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente di cui all'articolo 19, del Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 504.

Come si cessa la debenza del tributo

Se la dichiarazione di cessazione è presentata oltre il termine indicato nella precedente sezione relativa alla dichiarazione TARI, ma entro il previsto termine di cinque anni, può sorgere il diritto all'abbuono o al rimborso del tributo, fin dalla data di effettiva perdita della disponibilità dei locali od aree. A tal fine è necessario che il contribuente dimostri con idonea documentazione la data di effettiva cessazione e quindi l'insussistenza del presupposto impositivo.

Nel caso di omessa denuncia di cessazione entro il termine previsto, la stessa può essere disposta d'ufficio a seguito di presentazione della dichiarazione di inizio occupazione da parte del soggetto subentrante.

Come si riscuote la TARI

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale e viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è

stato accertato d'ufficio.

L'importo addebitato può essere versato in un'unica soluzione o in più rate (stabilite annualmente dal Comune) presso qualunque sportello bancario o ufficio postale, utilizzando le deleghe modello F24 semplificato precompilate allegato all'avviso di pagamento, oppure utilizzando il sistema di home banking (avendo cura di riportare correttamente il codice identificativo dell'operazione stampato nel modello precompilato recapitato a domicilio unitamente all'avviso di pagamento), oppure utilizzando le ulteriori modalità di pagamento che l'ente dovesse in futuro mettere a disposizione del cittadino.

Per permettere all'utente di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto, il Comune provvede a pubblicare, tramite il proprio sito internet, l'avviso rivolto a tutti i cittadini in cui comunica che sono stati inviati gli avvisi di pagamento TARI per l'anno in corso indicando le relative scadenze per il pagamento.

I cittadini che non dovessero ricevere l'avviso di pagamento TARI potranno richiederne copia allo sportello Tari all'indirizzo e-mail tributi@comune.controguerra.te.it

Come si richiede la rettifica dell'avviso di pagamento TARI

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (riguardo alla categoria di tassazione utilizzata in relazione al numero dei componenti del nucleo familiare, ai dati catastali, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la **procedura di reclamo** con la presentazione di un'istanza, utilizzando la modulistica pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione *"Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani"*.

Per le modalità di presentazione dell'istanza guardare la successiva sezione *"Come sono erogati i servizi"* della presente Carta.

Come si richiedere il rimborso

Il rimborso delle somme versate e non dovute deve essere richiesto dal contribuente entro il termine di **cinque anni** dal giorno del versamento, ovvero da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione. Il rimborso viene effettuato entro **centottanta giorni** dalla data di presentazione dell'istanza.

Sulle somme rimborsate spettano gli interessi al tasso legale, con maturazione giorno per giorno e con decorrenza dal giorno in cui gli stessi sono divenuti esigibili.

Ai sensi dell'articolo 1, comma 168, della Legge 27 dicembre 2006, n. 296, non si procede per ogni singolo tributo al rimborso per somme inferiori a **12 euro** per anno d'imposta.

Le somme da rimborsare possono, su richiesta del contribuente formulata nell'istanza di rimborso, essere compensate con gli importi dovuti dal contribuente al Comune stesso a titolo di Tassa sui Rifiuti.

È possibile attivare la procedura di **rimborso** con la presentazione di una istanza tramite la modulistica comunale pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione *"Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani"*. Per le modalità di presentazione dell'istanza guardare la successiva sezione *"Come sono erogati i servizi"* della presente Carta.

Titolo III - Cosa succede in caso di omessa o infedele presentazione della dichiarazione o di morosità nel pagamento

Cosa succede in caso di omissione nella presentazione della dichiarazione

In caso di omessa o infedele dichiarazione, il Comune notifica al contribuente un **avviso di accertamento esecutivo** con l'aggiunta di sanzioni sul tributo evaso oltre agli interessi legali e alle spese di notifica.

In caso di omessa presentazione della dichiarazione si applica la sanzione dal 100 al 200 per cento del tributo non versato, con un minimo di euro 50.

In caso di infedele dichiarazione si applica la sanzione dal 50 al 100 per cento del tributo non versato, con un minimodi euro 50.

In caso di mancata, incompleta o infedele risposta a un questionario entro il termine di sessanta giorni dalla notifica

dello stesso, si applica la sanzione da euro 100 a euro 500.

Le sanzioni sono ridotte ad un terzo se, entro il termine per la proposizione del ricorso interviene acquiescenza dal contribuente, con pagamento del tributo, se dovuto, delle sanzioni e degli interessi.

Cosa succede in caso di morosità nel pagamento

Al contribuente che non versi le somme richieste entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento TARI è notificato, anche a mezzo raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, un sollecito di pagamento contenente le somme da versare in un'unica soluzione entro la scadenza di trenta giorni dalla ricezione, con addebito delle spese di notifica. Il sollecito conterrà anche l'avvertenza che in caso di inadempimento, si procederà all'emissione dell'avviso di accertamento esecutivo e si applicheranno la sanzione per omesso o tardivo pagamento (30% dell'importo non versato), gli interessi di mora (al tasso legale) e le spese di notifica. Permanendo l'inadempimento, si procederà alla riscossione coattiva con aggravio delle spese di riscossione tramite AGENZIA DELLE ENTRATE - RISCOSSIONE SPA. Il contribuente destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione, tramite l'apposito modulo di richiesta di riesame del provvedimento (**istanza di autotutela**) pubblicato sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "*Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani*" "*Modulistica e Reclami*").

Per le modalità di presentazione dell'istanza guardare la successiva sezione "*Come sono erogati i servizi*" della presente Carta.

Come richiedere la rateizzazione dell'avviso di accertamento

Nel caso di accertamenti d'imposta, qualora il debitore versi in una situazione di temporanea ed obiettiva difficoltà, può chiedere la rateizzazione.

Nessuna rateizzazione può essere concessa senza l'applicazione degli interessi legali che rimarranno fissi per tutta la durata della rateizzazione, nel rispetto dei limiti previsti dall'articolo 1, comma 802 della Legge 27 dicembre 2019, n. 160.

Per conoscere le condizioni e le modalità per accedere alla rateizzazione consultare il Regolamento Generale delle Entrate Comunali Delibera di Consiglio n. 27 del 5 Agosto 2011 pubblicato sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "*Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani*", nello stesso portale è possibile scaricare il modulo per presentare l'istanza "*Modulistica e Reclami*".

Per le modalità di presentazione dell'istanza guardare la successiva sezione "*Come sono erogati i servizi*" della presente Carta.

Titolo VI - Modalità di erogazione del servizio

Quali sono i principi di erogazione del servizio

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, etnia o religione, garantendo uguaglianza di trattamento, a parità di presupposti, nell'ambito di tutto il territorio comunale, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

✓ **Equità**

Il Comune garantisce nella quantificazione delle tariffe il rispetto del principio di chi "inquina paga" assoggettato a tassazione secondo criteri oggettivi e non discriminanti. Garantisce inoltre l'emissione di atti di annullamento, sgravie rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

✓ **Legalità**

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

✓ **Uguaglianza**

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'uguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

✓ **Imparzialità**

Il Comune di Controguerra eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

✓ **Continuità**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza. Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo, attraverso la pubblicazione di un avviso sul sito internet istituzionale.

✓ **Partecipazione**

Il Comune s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della legge 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti. Il Comune promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

✓ **Semplificazione delle procedure**

Il Comune assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

✓ **Efficienza ed efficacia**

Il Comune pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

✓ **Chiarezza e cortesia**

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

✓ **Informazione**

Il Comune considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

✓ **Riservatezza**

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

✓ **Rispetto dell'ambiente**

Il Comune si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo attraverso l'utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei.

Quali sono i punti di contatto con l'utente

I punti di contatto con gli utenti che il gestore delle attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione sono:

Punti di contatto	Recapito
Numero Verde	800 033 750
Posta ordinaria	Via Giovanni Amadio n. 2 64010 Controguerra (TE)
PEC	uffprotcomunecontroguerra@postecert.it
E-mail	tributi@comune.controguerra.te.it
Sportello online accessibile dal sito internet	www.comune.controguerra.te.it
Sportello sito in	Via Giovanni Amadio n. 2 64010 Controguerra (TE)

Come sono erogati i servizi

La tabella che segue indica per i servizi erogati le modalità per accedervi, i referenti a cui rivolgersi, mentre tutta la modulistica è reperibile sul sito internet dell'Ente sezione "Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani".

Servizio	A chi rivolgersi	Recapiti	Orari
Richiedere: - Informazioni sulla presentazione di dichiarazioni iniziali/di cessazione/variazione/agevolazioni/riduzioni - un appuntamento - copia degli avvisi di pagamento	Servizio Tributi 1° piano	Via Giovanni Amadio, 2 Tel. 0861/809901 – 817103 tributi@comune.controguerra.te.it	Lunedì dalle 15.00 alle 17.30 Mercoledì dalle 15.00 alle 17.30
Richiedere: - appuntamento ed informazione su avvisi di accertamento, rimborsi, sgravi, rateizzazioni	Servizio Tributi 1° piano	Via Giovanni Amadio, 2 Tel. 0861/809901 – 817103 tributi@comune.controguerra.te.it	Lunedì dalle 15.00 alle 17.30 Mercoledì dalle 15.00 alle 17.30
Presentare: - dichiarazioni iniziali o di variazione o cessazione - reclami e istanze di autotutela - richieste di rimborso/sgravio - richieste di rateizzazioni - richieste di esenzioni, riduzioni, agevolazioni;	Ufficio Protocollo per presentazione con consegna - diretta - a mezzo Pec - a mezzo raccomandata a/r	Comune di Controguerra Via Giovanni Amadio n. 2 uffprotcomunecontroguerra@postecert.it	Da lunedì a Sabato : 8:00 – 13:00

Per presentare ricorso	Commissione Tributaria di Teramo	Largo Madonna delle Grazie - Teramo	Per le modalità e le tempistiche di presentazione del ricorso/reclamo si veda la sezione "Ricorso alle commissioni Tributarie"
------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Titolo V Gli standard di qualità relativi alle prestazioni erogate

Quali sono gli standard di qualità del servizio

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

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

a) *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

b) *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

Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

Il gestore del servizio di cui agli articoli 2.2, lettera a), e 2.4 dell'Allegato A TQRIF della delibera Arera n. 15/2022/R/rif classifica come reclami scritti tutte le segnalazioni scritte da parte degli utenti, per le quali non sia agevole definire se si tratti di reclami scritti, richieste di informazioni, o richieste di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione non sono considerati i casi di sollecito o reiterazione di segnalazioni presentati prima del termine per la risposta.

I tempi di risposta, considerati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta, sono i seguenti:

- 30 giorni lavorativi per i reclami scritti;
- 30 giorni lavorativi per le richieste di informazioni;
- 60 giorni lavorativi per le richieste di rettifica degli importi addebitati.

I reclami scritti e le richieste di informazioni inerenti **alle attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti** devono essere presentati mediante la compilazione dell'apposito modulo (N.B.. SCEGLIERE UNA O PIÙ OPZIONI CHE IL COMUNE INTENDE ATTUARE):

- Scaricabile dall'home page del sito internet al seguente link:
- Compilabile online;
- Disponibile in forma cartacea presso i punti di contatto con l'utente indicati al precedente punto 3.6.

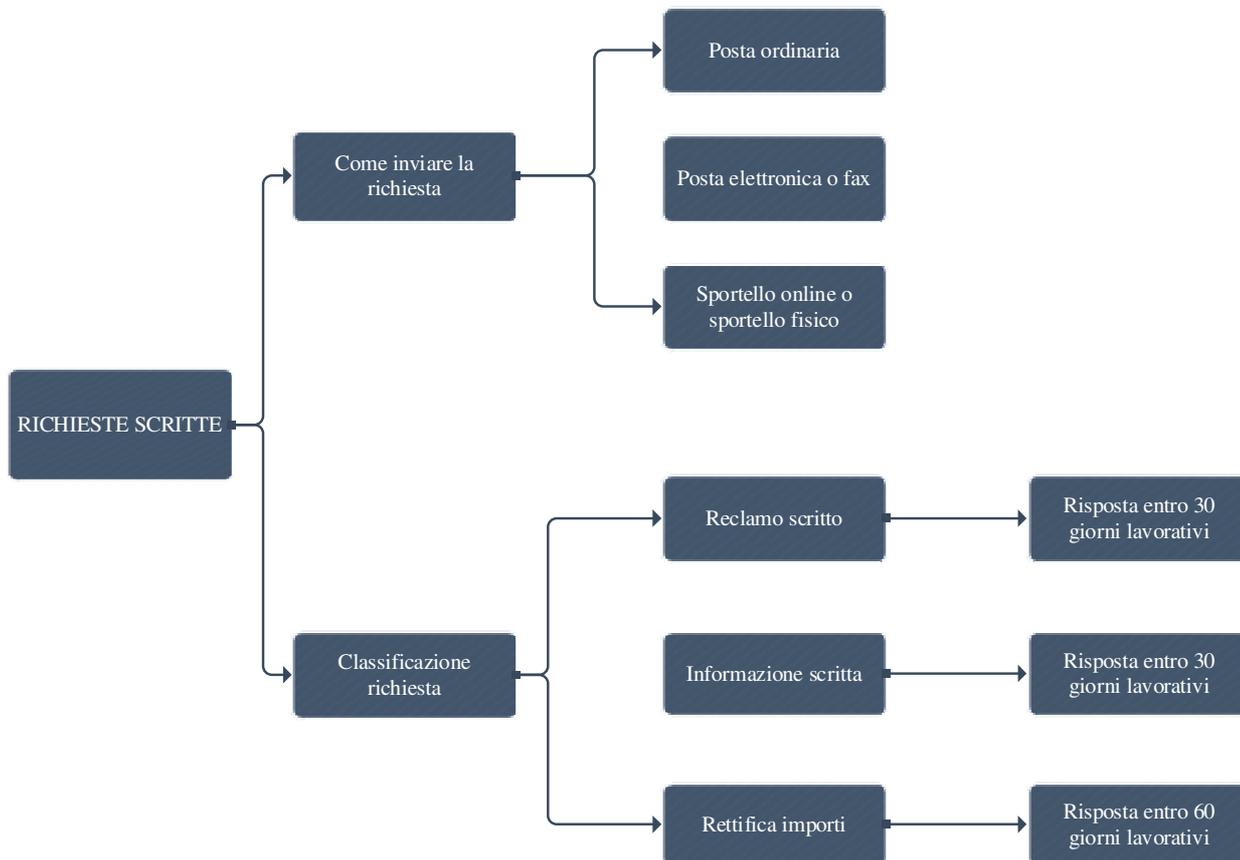
L'Utente deve comunicare i propri dati identificativi:

- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade);
- il codice utente;
- l'indirizzo e il codice utenza.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo precedentemente indicato, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

L'Ente Territorialmente Competente (AGIR) ha disposto l'applicazione delle deroghe di cui al punto 2.4 del TQRIF, pertanto i reclami e le richieste scritte di informazioni relativi alle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade devono essere inoltrate direttamente al gestore delle suddette attività.

Qualora il Comune riceva reclami e/o richieste relative alle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade provvederà ad inoltrare il reclamo al gestore attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade entro 5 giorni lavorativi.



Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizzerà in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile le risposte alle richieste scritte da parte degli utenti, utilizzando una terminologia di uso comune ed indicando gli elementi minimi stabiliti dalla normativa vigente.

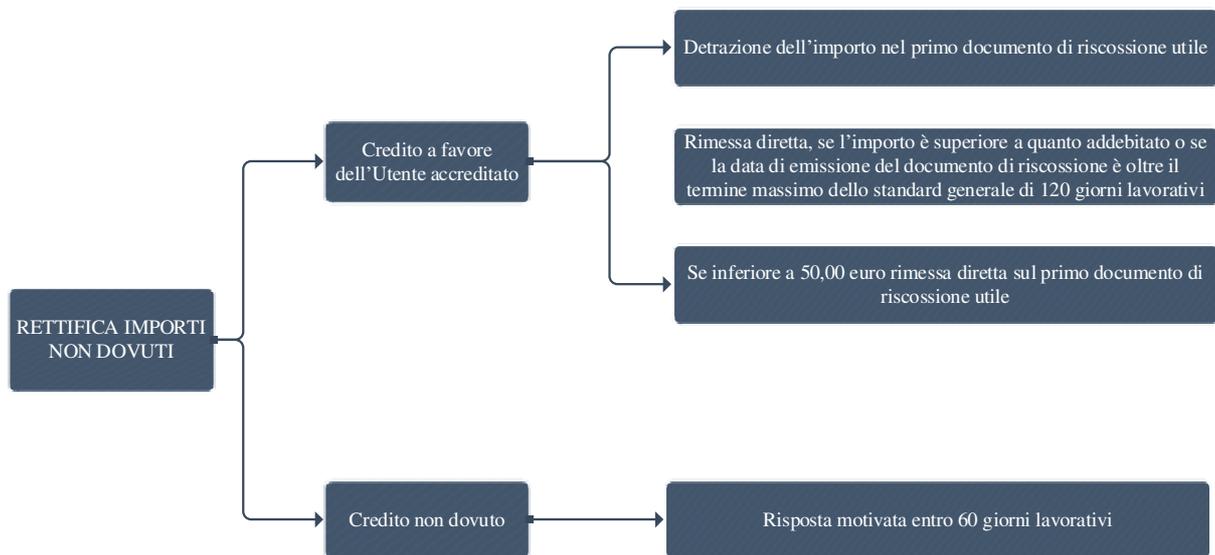
Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale previsto dal TQRIF.

In deroga a quanto previsto dal comma 28.1, lettera b) TQRIF, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi dell'Articolo 27 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.



La richiesta scritta di rettifica degli importi non dovuti deve essere presentata mediante la compilazione dell'apposito modulo:

- Scaricabile dall'home page del sito internet al seguente link: www.comune.controguerra.te.it
- Compilabile online;
- Disponibile in forma cartacea presso i punti di contatto con l'utente indicati al precedente punto

Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato compilando, in qualsiasi momento, apposito questionario disponibile presso lo sportello del Servizio Tributi o sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Portale per la trasparenza servizio di gestione dei rifiuti".

Ci si riserva la possibilità di rilevare il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità anche percepita del servizio attivando apposite indagini di *care satisfaction*, mirate a conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti specifici del servizio e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici.

Il Comune, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti ricevuti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati. Il Comune si impegna a dare ampia e completa informazione dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

Come è verificato il rispetto degli standard di qualità

La presente Carta costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente del servizio e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti. Analoghe garanzie sono richieste ai soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi, alla gestione di tributi comunali. Tutte le richieste che pervengono all'ufficio devono essere protocollate e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione. Periodicamente il Funzionario Responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematicità e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Successivamente si adottano le azioni correttive da intraprendere. La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nella presente Carta. Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al Funzionario responsabile.

Come sono aggiornati gli standard

La Carta dei Servizi è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti nel punto precedente, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

Titolo VI – Gli istituti di tutela del contribuente

Quali sono 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:

1. Ravvedimento operoso:

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omissso, 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.

Il Comune di Controguerra con Delibera Consiliare n. 27 del 5.8.2011 ha istituito, anche per l'omessa dichiarazione TARI il cosiddetto "ravvedimento lungo".

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.

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:

- 1° grado Commissione tributaria Provinciale;
- 2° grado Commissione tributaria Regionale;
- 3° grado Corte di Cassazione.
- Gli atti che possono essere impugnati sono:
 - avvisi di accertamento e liquidazione;
 - ingiunzioni di pagamento;
 - provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
 - ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni tributarie.

Ai sensi dell'art. 7 dello Statuto del Contribuente, per consentire l'esercizio dei propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione tributaria competente e delle relative forme da osservare. Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D. Lgs. 546/1992 e successive

modificazioni ed integrazioni.

Per i ricorsi avverso atti di importo superiore a € 3.000,00 (escluso sanzioni, interessi e pene pecuniarie) è necessaria l'assistenza tecnica di cui all' art. 12 del citato D.Lgs.

Ai sensi dell'art. 16-bis comma 3 del D.Lgs. 546/1992 come modificato del D.L. 119/2018, dal 1° luglio 2019 il ricorso deve essere notificato a mezzo posta elettronica certificata (PEC) a codesto Ente al seguente indirizzo: uffprotcomunecontroguerra@postecert.it Ai sensi dell'art. 17 bis del D.Lgs 546/92 per le controversie di valore non superiore a € 50.000,00, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa.

Non trova applicazione il regime di obbligatorietà del processo telematico per i soggetti che stanno in giudizio senza assistenza tecnica per controversie di valore fino a € 3.000,00 per i quali le modalità telematiche della notifica e del deposito restano facoltative. In tal caso, il ricorso può essere proposto in carta semplice con una delle seguenti modalità: 1) mediante consegna diretta dell'originale presso l'Ufficio Protocollo del Comune; 2) a mezzo del servizio postale mediante spedizione dell'originale in plico raccomandato senza busta, con avviso di ricevimento; 3) a mezzo Ufficiale Giudiziario, secondo le norme degli artt. 137 e seguenti del codice di procedura civile.

4. Ricorso al Garante del contribuente:

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente, un organo collegiale autonomo, che opera presso la Direzione Regionale dell'Agazia delleEntrate.

Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini. In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della miglioreorganizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

Come esercitare il diritto di accesso

L'Ente garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalitàdisciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.

Al fine dell'esercizio dei diritti si potrà fare riferimento alle informazioni di seguito riportate:

Servizio	Telefono	Indirizzo	Mail
Servizio Tributi (Gestore del servizio Tariffe e rapporti con gli utenti)	0861/809901	Via Giovanni Amadio n. 2 64010 Controguerra Teramo (TE)	Per informazioni: tributi@comune.controguerra.te.it

Come effettuare reclami sul servizio, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.

Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e

suggerimenti in merito agli stessi.

In caso di presentazione formale, il Funzionario Responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato, il Funzionario Responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l'utente, presso il Servizio Tributi e sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "*Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani*" sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti e per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente.

Allegati:

1. Modulo per la presentazione scritta di reclami sul servizio, suggerimenti e proposte di miglioramento
2. Questionario di misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza.