

COMUNE DI LONGIANO

Carta della qualità dei servizi



(aggiornata al 19/04/2023)

INDICE

SOMMARIO

I-Informazioni Generali.....	4
1.1. Cos'è e che finalità ha la Carta Con la Carta della qualità del servizio di gestione TARI.....	4
1.2. Il quadro legislativo e regolamentare La Carta si ispira alla normativa seguente.....	4
1.3. Validità della Carta.....	6
1.4. Cos'è la TARI.....	6
1.5. Soggetto passivo della TARI.....	6
1.6. Esclusioni e riduzioni della TARI.....	7
1.7. Il ruolo del Comune quale soggetto attivo.....	9
1.8. Principi fondamentali del servizio.....	9
1.9. Gestione del Servizio TARI.....	10
1.10. Servizi erogati.....	10
1.10.1. Emissione ed invio dei documenti di pagamento relativi alla TARI.....	11
1.10.2. Gestione dell'utenza.....	11
1.10.3. Rateizzazione.....	12
1.10.4. Attività di accertamento e recupero dell'evasione/elusione.....	12
1.10.5. Riscossione.....	12

1.10.6. Gestione rifiuti urbani e spazzamento strade.....	13
1.11. Contatti e informazioni.....	13
II-Standard di qualità.....	13
2.1. Standard del servizio.....	14
2.2. Come'è verificato il rispetto degli standard di qualità.....	15
2.3. Come sono aggiornati gli standard.....	16
III-Le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie.....	16
3.1. Istituti a tutela del contribuente.....	16
3.2. Come esercitare il diritto di accesso.....	17
3.3. Come effettuare reclami.....	17
IV- Le modalità di calcolo e di pagamento.....	17
4.1. Come si calcola la TARI.....	17
4.2. come si articola la tariffa.....	18

1.1. COS'È E CHE FINALITÀ HA LA CARTA CON LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE TARI.

Il Comune di Longiano sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio, sulla base di quanto definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e dall'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (Atersir). **La Carta definisce le modalità di accesso alle informazioni e ai servizi, le modalità di prevenzione del contenzioso e quelle per segnalare aree di miglioramento o disservizi, avendo chiaro cosa aspettarsi dal rapporto tra Comune e cittadini.** Misurare il livello di qualità erogata, confrontandola con i valori promessi, permetterà al Comune di stabilire le azioni per mantenere l'impegno assunto con i cittadini, per offrire un servizio che risponda adeguatamente alle esigenze e, nel contempo, garantisca una migliore economicità nella gestione delle risorse impiegate.

La Carta dei Servizi – TARI (Tassa sui rifiuti) persegue l'obiettivo di armonizzare le disposizioni tributarie in materia con le esigenze espresse dall'utenza, nella ricerca della qualità e dell'economicità del servizio pubblico offerto, in linea con gli obblighi di integrità previsti dalle più recenti normative in merito alla trasparenza e tutela del cittadino (Deliberazione ARERA n. 444 del 31 ottobre 2019), garantendo ai cittadini il rispetto degli standard minimi di servizio e promuovendo il miglioramento continuo in termini di attività e risultati raggiunti.

1.2. IL QUADRO LEGISLATIVO E REGOLAMENTARE LA CARTA SI ISPIRA ALLA NORMATIVA SEGUENTE

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- D.L. 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”. Con particolare riferimento all'art.32 comma 1, il quale ha previsto 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”. Per i cittadini fruitori dei servizi la carta costituisce un importante elemento di garanzia; con questo atto l'Ente assume la propria responsabilità nel rispetto di standard e parametri predefiniti, misurati e verificati periodicamente.”

La carta qualità del servizio è stata introdotta come documento obbligatorio per il servizio di gestione dei rifiuti dal “Documento per la Consultazione 352/2019/R/RIF” e dall'art. 8 e 3 della delibera Arera 444/2019 RIF/R.

il Comune di Longiano in riferimento alla matrice degli schemi regolatori, ed il relativo servizio integrato di gestione dei rifiuti, si posiziona nello Schema I – Livello qualitativo minimo, i cui obblighi di servizio (Contrattuali e Tecnici) riferiti ad entrambi i gestori (Comune di Longiano – Società ICA) di cui alla Tabella 2 Appendice 1 TQRIF si riportano:

TIPOLOGIA OBBLIGO
Art. 5 – Adozione e pubblicazione di una unica Carta della qualità del servizio per la gestione
Art. 6 e 7 - Modalità di attivazione del servizio
Art.10 e art.11- Modalità per la variazione o cessazione del servizio
Art.13,17 e 18 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati
Art.20 e 22 Obblighi di servizio telefonico
Titolo V (ad eccezione art. 28.3) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica importi non dovuti
Art.29 e 30 – Obblighi in materia del servizio di ritiro su chiamata e modalità per l’ottenimento di tale servizio
Art.32 – Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
Art.35.1 – Predisposizione di una mappature delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità
Art.35.2 – Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto
Art. 42.1 - Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade
Art.48 – Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

▪ **Delibere di approvazione delle tariffe:**

- Consiglio Comunale n. 15 del 11/04/2014 Tassa Sui Servizi (TARI) - tariffe per l'anno 2014/04/2014;
- Consiglio Comunale n. 38 del 22/07/2015 Tassa Sui Rifiuti (TARI) anno 2015. Approvazione tariffe;
- Consiglio Comunale n. 11 del 29/04/2016 Tassa Sui Rifiuti (TARI) anno 2016. Approvazione tariffe;
- Consiglio Comunale n. 14 del 31/03/2017 Tassa Sui Rifiuti (TARI) anno 2017. Approvazione tariffe;
- Consiglio Comunale n. 38 del 22/07/2015 Tassa Sui Rifiuti (TARI) anno 2018. Approvazione tariffe;
- Consiglio Comunale n. 13 del 28/03/2018 Tassa Rifiuti (TARI) - approvazione articolazione tariffaria per l'esercizio 2018;
- Consiglio Comunale n. 10 del 29/03/2019 Tassa Rifiuti (TARI) - approvazione articolazione tariffaria per l'esercizio 2019;
- Consiglio Comunale n. 26 del 29/09/2020 approvazione tariffe tari (TASSA SUI RIFIUTI) anno 2020: conferma tariffe 2019 e determinazione agevolazioni da emergenza covid-19;
- Consiglio Comunale n. 38 del 30/06/2021 Tassa Rifiuti (TARI) - approvazione articolazione tariffaria e determinazione riduzioni per l'esercizio 2021 alla luce emergenza covid-19;
- Consiglio Comunale n. 27 del 30/05/2022 Tassa Rifiuti (TARI) - approvazione articolazione tariffaria per l'esercizio 2022
- Consiglio Comunale n. ____ del 27/04/2023

▪ **Regolamento TARI**

Regolamento comunale per la disciplina della tassa sui rifiuti(TARI) approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 23 del 31/08/2020 e successivamente modificato con:

- deliberazione del Consiglio Comunale n.37 del 30/06/2021
- deliberazione del Consiglio Comunale n. __ del 27/04/2023

1.3. VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 01/01/2023 fino a successiva modifica della stessa. In generale la Carta dei Servizi 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 nei questionari messi a loro disposizione e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nelle versione online all'indirizzo: <https://longiano.trasparenza-valutazione-merito.it/web/trasparenzaj/trasparenza> nell'apposita sezione dedicata.

1.4. COS'È LA TARI

A decorrere dal 1° gennaio 2014 è stata istituita la Tassa sui Rifiuti (TARI) in base a quanto previsto dall'art. 1, comma 639 e seguenti Legge 147/2013, come aggiornati, da ultimo, dall'art.1, comma 780, Legge 160/2019.

La tassa sui rifiuti è calcolata ai sensi della normativa prevista dal comma 639 e seguenti dell'articolo 1 Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e del D.P.R.27 aprile 1999, n. 158, della deliberazione n. 443 del 31/10/2019 ARERA, adottando il Metodo Tariffario per il servizio integrato di gestione dei Rifiuti (MTR) e del "Regolamento per la disciplina della Tassa sui Rifiuti", approvato con deliberazione del Consiglio comunale del 31/08/2020 n.23 e s.m.i..

La tassa è istituita a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e simili al servizio comprende lo spazzamento, la raccolta, il trasporto, il recupero, il riciclo, il riutilizzo, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti.

Le tariffe della Tari, suddivise tra utenze domestiche e utenze non domestiche, vengono annualmente definite con deliberazione del Consiglio Comunale consultabile sul sito del Comune al seguente indirizzo <https://longiano.trasparenza-valutazione-merito.it/web/trasparenzaj/albo-pretorio> e pubblicate sul sito del Ministero dell'economia e finanze.

1.5. SOGGETTO PASSIVO DELLA TARI

Presupposto ai sensi dell'art. 6 comma 1 del regolamento comunale è "il possesso, l'occupazione o la detenzione, a qualsiasi titolo, e anche di fatto, di locali o di aree scoperte a qualunque uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani di cui all'art.183 comma 1 lett. -b ter del D.lgs 152/2006.

Il tributo è dovuto da chiunque ne realizzi il presupposto, detenzione a qualsiasi titolo di locali ed aree, con vincolo di solidarietà tra i componenti la famiglia anagrafica o tra coloro che usano in comune le superfici stesse. Detto vincolo opera

in ogni fase del procedimento accertativo, di riscossione ed anche contenzioso, ed in funzione di garanzia fungibile nell'adempimento della prestazione.

1.6. ESCLUSIONI E RIDUZIONI DELLA TARI

Sono esclusi dall'obbligo dal tributo i locali e le aree per i quali non sussiste l'obbligo dell'ordinario conferimento dei rifiuti urbani per effetto di norme legislative o regolamentari, di ordinanze in materia sanitaria, ambientale o di protezione civile ovvero di accordi internazionali riguardanti organi di Stati esteri. Per quanto concerne l'esclusione per produzione di rifiuti non conferibili al pubblico servizio si rimanda all'art. 10 del regolamento comunale TARI.

Per le utenze domestiche sono previste le seguenti riduzioni:

1. La tariffa si applica in misura ridotta, nella quota fissa e nella quota variabile, alle utenze domestiche che si trovano nelle seguenti condizioni:

- a) abitazioni tenute a disposizione per uso stagionale od altro uso limitato e discontinuo, non superiore a 183 giorni nell'anno solare: riduzione del 30 %;
- b) abitazioni occupate da soggetti che risiedano o abbiano la dimora, per più di sei mesi all'anno, all'estero: riduzione del 30 %.

Tali riduzioni si applicano dalla data di effettiva sussistenza delle condizioni di fruizione se debitamente dichiarate e documentate nei termini di presentazione della dichiarazione iniziale o di variazione o, in mancanza, dalla data di presentazione della relativa dichiarazione.

A favore delle utenze domestiche sono previste le seguenti riduzioni:

- a) per le utenze domestiche residenti, dotate di ampio orto o giardino ad uso esclusivo ed adeguato all'utilizzo del "compost", è riconosciuta una riduzione per l'effettuazione del compostaggio domestico della frazione umida dei rifiuti prodotti.

A tale scopo è promosso il compostaggio domestico mediante distribuzione gratuita alle utenze domestiche che ne fanno richiesta di adeguato compostiere. A tali utenze viene riconosciuta un'agevolazione di Euro 5,16/anno per ogni componente del nucleo familiare.

L'ente verifica l'effettivo utilizzo di tale modalità di smaltimento, l'agevolazione sarà calcolata e riconosciuta a consuntivo con il tributo dovuto per l'anno successivo.

- b) Sono previste agevolazioni per la raccolta differenziata effettuata dall'utenza domestica ai sensi dell'art. 7, comma 1, del DPR 158/99 mediante conferimento a cura dell'utenza stessa presso la stazione ecologica. Tali agevolazioni sono riconosciute mediante riduzione del tributo secondo gli importi specificati nella tabella all'art. 22 del regolamento TARI.

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

Il gestore comunica, nelle modalità concordate, la lista dei soggetti aventi diritto alle riduzioni indicate al comma 3.

Per le utenze non domestiche Per i locali e le aree scoperte operative, diverse dalle abitazioni, adibiti ad uso stagionale o ad uso non continuativo, ma ricorrente, fino ad un periodo massimo di 210 giorni anche non continuativi nell'arco dell'anno solare, si applica una riduzione del tributo pari al 30%.

Per i locali e le aree scoperte operative che risultano sfitti e nei quali non viene esercitata alcuna attività, qualora non vi sia utilizzo alcuno delle superfici dichiarate, si applica una riduzione del tributo del 50%.

1.7. IL RUOLO DEL COMUNE QUALE SOGGETTO ATTIVO

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI, esercita questa potestà nella persona del Responsabile del Settore Servizi Finanziari, Ufficio Tributi in qualità di Funzionario Responsabile del tributo, nominato con Decreto Sindacale. Il Comune opera in ottemperanza alla normativa nazionale in materia di TARI e al Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

1.8. PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

Nell'erogazione del servizio il Comune si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e 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 e ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

Eguaglianza dei diritti degli utenti

Il Comune si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Viene, inoltre, 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 dei sistemi infrastrutturale gestito.

Imparzialità

L'erogazione del servizio, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletati adottando criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

Continuità del servizio erogato

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

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 a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Partecipazione

Il Comune 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 presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune, nel redigere qualsiasi documento e/o messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Privacy

Il Comune e il gestore si impegnano 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", come modificato da ultimo dal D.Lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune, anche attraverso soggetti terzi, e al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

1.9. GESTIONE DEL SERVIZIO TARI

Il Servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati per il bacino di Ravenna e Cesena è stato aggiudicato con Determinazione n.179 del 31/10/2019 del Dirigente dell'Area Servizio Gestione Rifiuti alla RTI HERA HOLDING Energia Risorse Ambiente Spa (mandataria), Consorzio Formula Ambiente Società Cooperativa (mandante) – CICLAT Trasporti Società Cooperativa (mandante)

Il contratto di servizio n° del 27148 – Raccolta 17487, sottoscritto a seguito di Deliberazione del Consiglio di Ambito di Atersir n.79 del 18/02/2019, disciplina il servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati nel bacino di Ravenna e Cesena, dal 01/01/2020 per una durata di 15 anni..

Il Comune tramite i propri uffici comunali e il supporto esterno della società ICA S.r.l. svolge le attività di front e back office relative alla gestione delle utenze TARI:

- *Supporto alla definizione delle tariffe*
- *Gestione degli utenti ("front office")*
- *Gestione delle pratiche ("back office") e della banca dati*

1.10. SERVIZI EROGATI

1.10.1. EMISSIONE ED INVIO DEI DOCUMENTI DI PAGAMENTO RELATIVI ALLA TARI

- **Avvisi di pagamento**, inviati in acconto e saldo (art.13, comma 15 ter, D.L. 201/2011 come modificato dall'art. 15 bis del D.L. 34/2019), sono recapitati al domicilio/residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, mail o PEC; l'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dall'Ufficio TARI sulla base delle tariffe approvate annualmente dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente.
- **Avvisi di pagamento a conguaglio**, che possono prevedere un maggiore dovuto rispetto alla richiesta iniziale (positivi) o determinare un rimborso (negativi). Sono emessi per rettificare le variazioni che intervengono nell'anno successivamente all'emissione degli avvisi di pagamento a saldo (art. 25, comma 8, e art. 31, comma 3, del vigente Regolamento TARI) e sono recapitati al domicilio/residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, mail o PEC.
- **Documenti di Sollecito di pagamento**, sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei cittadini che non risultano in regola i pagamenti TARI. Si tratta di avvisi cosiddetti "bonari" che, se pagati entro il termine indicato, non comportano sanzioni ed interessi. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R.
- **Avvisi di Accertamento intimazione ad adempiere**, sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei cittadini che hanno omesso l'obbligo di dichiarazione TARI oppure omesso il pagamento TARI sollecitato in tutto o in parte. Si tratta di avvisi di accertamento che comportano sanzioni ed interessi previsti dalla normativa vigente in materia di tributi locali. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R.

1.10.2. GESTIONE DELL'UTENZA

Il servizio di **front-office** e **back-office** viene garantito dall'Ente anche attraverso la società affidataria ICA S.r.l, come previsto dall'articolo 1 comma 691 della L. 147/2013, con i seguenti strumenti:

sportello su appuntamento: viene garantita l'apertura al pubblico su appuntamento di appositi sportelli per la gestione delle pratiche e per fornire informazioni all'utenza nel rispetto degli standard operativi. Per appuntamenti lo sportello è aperto al pubblico in orario lavorativo e svolge tutte le attività connesse alla gestione del tributo (iscrizioni, variazioni, cessazioni, ...).

Servizio telefonico attivato sia mediante risposte dirette fornite dal personale dell'ufficio competente, sia da un apposito servizio di call center.

Mail, PEC e posta ordinaria

Appuntamenti telefonici

L'utente attraverso tali canali di accesso può:

- ottenere supporto informativo: informazioni di carattere generale sull'applicabilità del tributo (normativa, tariffe, agevolazioni, adempimenti vari in materia dichiarativa, modalità e termini di versamento);
 - ottenere assistenza alla compilazione della modulistica e ricezione dichiarazioni e istanze;
 - inoltrare richieste di rimborsi, di compensazioni e di agevolazioni;
 - dichiarare la propria posizione ai fini tributari;
 - verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
 - usufruire, dove possibile, degli strumenti di deflazione del contenzioso tributario (ravvedimento operoso, accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione giudiziale);
 - ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale
-
- rateizzazione;
 - presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito.

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.

Il personale addetto è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e a fornire risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti.

1.10.3. RATEIZZAZIONE

In caso di "temporanea situazione di oggettiva difficoltà" del contribuente, previa istanza di parte debitamente motivata, l'Ufficio può concedere una dilazione del pagamento delle somme dovute in applicazione dell'art. 20 del Regolamento Entrate vigente. La rateizzazione su richiesta dell'utente può essere effettuata sugli avvisi di accertamento ed anche sugli avvisi di pagamento ordinari.

1.10.4. ATTIVITÀ DI ACCERTAMENTO E RECUPERO DELL'EVASIONE/ELUSIONE

Il Comune svolge attività di accertamento per omesso o parziale pagamento e per omessa o infedele dichiarazione, attraverso la verifica della congruenza tra i versamenti ricevuti per singola annualità esaminata e quanto risulta dovuto sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati tributarie del Comune.

Il controllo delle posizioni tributarie per le quali risultano incongruenze nei tributi pagati e/o nei dati dichiarati è effettuato attraverso l'incrocio tra banche dati comunali e/o altre fonti disponibili al fine di individuare posizioni non conformi (dichiarazioni, iscrizioni, cessazioni, etc....) rispetto agli adempimenti richiesti dalle normative vigenti in materia di TARI.

1.10.5. RISCOSSIONE

La riscossione TARI è gestita direttamente dal Comune di Longiano con il supporto della società ICA S.R.L. che riceve tutti i flussi di pagamento provenienti dai diversi canali (Agenzia delle Entrate, Uffici postali, Istituti bancari Banca, PAGOPA) e provvede alla riconciliazione degli stessi nel gestionale TARI.

1.10.6. GESTIONE RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO STRADE

Il servizio di gestione del ciclo dei rifiuti sono affidate alla società Hera Ambiente.

I servizi erogati da Hera ambiente, in quanto soggetto gestore del servizio integrato dei rifiuti per il Comune, possono essere raggruppati come segue:

- Igiene del suolo
- Raccolta rifiuti indifferenziati
- Raccolta differenziata
- Gestione impianti di trattamento e smaltimento

Le informazioni relative alle modalità di erogazione dei servizi a favore degli utenti sono consultabili sul sito istituzionale del gestore alla pagina: <https://ha.gruppohera.it/>

1.11. CONTATTI E INFORMAZIONI

COMUNE DI LONGIANO

Settore Servizi Finanziari –Ufficio tributi

Piazza Tre martiri, 6 – 47020 Longiano FC

Tel.0543 -666453

mail: ica.longiano@icatributi.it

PEC: comune.longiano@cert.provincia.fc.it

Sito istituzionale <https://www.comune.longiano.fc.it/>

SPORTELLO FISICO

ICA UFFICIO TARI – Piazza Tre Martiri, 6 – 47020 Longiano FC

Giorni apertura. Martedì giovedì, venerdì ore 9:00 – 12:30

Giovedì 15:00 – 17:00

Tel: 0543-666499

II-STANDARD DI QUALITÀ

2.1. STANDARD DEL SERVIZIO

Con la deliberazione di Consiglio d'Ambito n. 11 dell'11 aprile 2022 l'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (Atersir) ha determinato, per tutte le gestioni dell'ATO Emilia-Romagna, gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, individuando il posizionamento della gestione nello Schema I-Livello qualitativo minimo della matrice di cui alla tabella 1 allegata al Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), approvato da Arera con la delibera 15/2022/R/RIF. Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni tipo a cui sono stati associati degli indicatori (**Standard**) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a fornire una puntuale ed esaustiva risposta a richieste chiare e corredate da idonea documentazione.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, verranno valutate le problematiche e le eventuali responsabilità che hanno generato la disfunzione rilevata ed adottate di concerto con l'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere. Analoga attività sarà garantita dal gestore del ciclo di raccolta e smaltimento rifiuti in relazione alla gestione integrata del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, sono rallentati i procedimenti. In questo caso l'ufficio si impegna ad informare tempestivamente l'utente dell'esigenza di integrare la documentazione al fine di avviare l'istruttoria. Nella tabella sotto riportata sono stati individuati gli **Standard** qualitativi dei principali servizi-tipo erogati, per permettere ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte dal Comune.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Emissione avviso pagamento	<i>Efficacia e tempestività</i>	Rispetto della tempistica della distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 30 giorni prima della scadenza della prima rata
Attività assistenza e servizio al pubblico	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempi di attesa allo sportello	Attesa media 25 minuti che potrebbero raggiungere 40 minuti nei periodi di emissione dei documenti TARI
	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempi di attesa al call center	Da 10 minuti

Richieste scritte di informazioni di carattere generale (tariffe, scadenze, adempimenti)	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempi di risposta	Entro 60 giorni
Gestione istanze di attivazione, cessazione e variazione delle utenze Tari	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempi di risposta	Entro 60 giorni
Gestione delle istanze riduzioni/agevolazioni	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempi di risposta	Entro 60 giorni
Gestione delle istanze avvisi di Accertamento	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempi di risposta	Entro 60 giorni
Gestione dei Rimborsi	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempi di rimborso del documento di riscossione	Entro 180 giorni (L. 296/2006, art. 1, comma 164)
Gestione dei Reclami	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempi di risposta	Entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo
Ricorso/mediazione avverso provvedimento ritenuto illegittimo	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempi di risposta	Normata dal D.lgs. n. 546/1992 e s.m.i
Annullamento in sede di autotutela	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempi di risposta	Normata dal D.lgs. n. 546/1992 e s.m.i
Richiesta di rateizzazione	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempi di risposta	Entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza

2.2. COME'È VERIFICATO IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Il Comune verifica i livelli di servizio erogato confrontandosi periodicamente con il Fornitore del servizio di gestione ordinaria e supporto alla riscossione ordinaria della TARI e del servizio di gestione e ricerca dell'evasione TARI.

2.3. COME SONO AGGIORNATI GLI STANDARD

La Carta dei Servizi è un documento dinamico, di conseguenza, 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 del processo di verifica descritto al paragrafo precedente, i giudizi espressi dai contribuenti nei questionari e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati

III-LE MODALITÀ DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI GARANTITE, QUELLE PER PROPORRE RECLAMO E QUELLE PER ADIRE LE VIE CONCILIATIVE E GIUDIZIARIE

3.1. ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

Il contribuente può interpellare il Comune per ottenere un parere riguardante situazioni concrete e personali relative all'applicazione dei tributi locali nelle ipotesi previste dal Regolamento comunale (Interpello). La presentazione dell'istanza non ha effetto sulle scadenze previste dalla disciplina tributaria. Ferma restando la possibilità di interpellare il Comune, 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:

- **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 del Comune per ciascun tributo, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo
- **Autotutela:** il contribuente può chiedere al Comune di annullare parzialmente o totalmente l'avviso di accertamento o il diniego di rimborso, qualora risulti illegittimo o infondato. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.
- Per le controversie di valore non superiore a cinquantamila euro, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. La procedura di **reclamo/mediazione** deve essere conclusa, a pena di improcedibilità del ricorso, entro il termine di novanta giorni dalla data di notifica di quest'ultimo (art. 17 bis, D. Lgs. n° 546/92);
- **Ricorso** alla Corte di Giustizia Tributaria di primo grado di Ravenna entro 60 giorni dalla notifica, secondo le disposizioni del D.Lgs. del 31.12.1992 n. 546 (o Regionale, o Corte di Cassazione), nel caso in cui il contribuente ritenga la pretesa tributaria illegittima o infondata. **Possano essere impugnati:** avviso d'accertamento esecutivo;

provvedimenti di diniego del rimborso, anche parziale; altri atti impugnabili per legge presso le Commissioni Tributarie, secondo modalità e procedure che vengono riportate sugli atti stessi.

3.2. COME ESERCITARE IL DIRITTO DI ACCESSO

Il Comune garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 n.241 e ss.mm.ii.

3.3. COME EFFETTUARE RECLAMI

I cittadini possono formulare **suggerimenti, segnalazioni e reclami** relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso il seguente indirizzo: tributi@comune.longiano.fc.it.

Per richieste e/o reclami attinenti alla tassa sui rifiuti, si fa riferimento a quanto previsto con regolamento comunale all'art. 29.

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo di 60 giorni. Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

IV- LE MODALITÀ DI CALCOLO E DI PAGAMENTO

4.1. COME SI CALCOLA LA TARI

La TARI è riscossa dal Comune e deve essere annualmente versata in tre rate, con le seguenti scadenze:

- 30 giugno
- 30 settembre
- 31 dicembre

Il Comune invia un avviso di pagamento almeno 30 giorni solari antecedenti la scadenza di pagamento della prima rata.

È facoltà del contribuente versare la TARI in un'unica soluzione, avente scadenza coincidente con quella della prima rata. In caso di disguidi o ritardi nella ricezione degli avvisi bonari, fermo restando le scadenze di pagamento deliberate del Comune, il contribuente può richiedere l'invio dei predetti avvisi tramite posta elettronica o può ritirarli presso l'Ufficio TARI del Comune.

Il tributo comunale è corrisposto in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria.

La tariffa è commisurata alle quantità e 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, nonché dalle indicazioni di cui alla deliberazione n. 443/2019 di ARERA.

Le tariffe, commisurate per anno solare, sono determinate sulla base del Piano Finanziario predisposto secondo il metodo (MTR) ARERA con specifica deliberazione del Consiglio comunale, da adottare entro la data di approvazione del bilancio di previsione relativo alla stessa annualità.

La deliberazione, anche se approvata successivamente all'inizio dell'esercizio purché entro il termine indicato al comma precedente, ha effetto dal 1° gennaio dell'anno di riferimento. Se la delibera non è adottata entro tale termine, si applicano le tariffe deliberate per l'anno precedente.

4.2. COME SI ARTICOLA LA TARIFFA

La tariffa è composta da una quota fissa, determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare agli investimenti per opere e ai relativi ammortamenti, e da una quota variabile, rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, alle modalità del servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio, compresi i costi di smaltimento.

E' articolata nelle fasce di utenza domestica e di utenza non domestica.

L'insieme dei costi da coprire attraverso la tariffa sono ripartiti tra le utenze domestiche e non domestiche secondo criteri razionali. A tal fine, i rifiuti riferibili alle utenze non domestiche possono essere determinati anche in base ai coefficienti di produttività Kd di cui alle tabelle 4a e 4b, all. 1, del Decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.

Per la determinazione dei costi del servizio si fa riferimento a quanto previsto dalla delibera n. 443/2019 dell'Autorità per regolazione dell'Energia, reti e ambiente (ARERA) e le sue successive modifiche ed integrazioni, per quanto non in disaccordo con la normativa vigente per gli Enti locali, sia di carattere amministrativo che finanziario.

Nella determinazione dei costi del servizio non si tiene conto di quelli relativi ai rifiuti speciali al cui smaltimento provvedono a proprie spese i relativi produttori, comprovandone l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente.

A norma dell'art. 1, comma 655, della Legge 27/12/2013, n. 147 il costo relativo alla gestione dei rifiuti delle istituzioni scolastiche statali è sottratto dal costo che deve essere coperto con il tributo.

I costi del servizio di gestione dei rifiuti urbani sono determinati annualmente dal piano finanziario di cui all'art. 1, comma 683, della Legge 27/12/2013, n. 147.