

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI

COMUNE DI RAMACCA

Città metropolitana di Catania



Premessa

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra l'utenza e i soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità: è un vero patto tra il cittadino che usufruisce dei servizi e l'Azienda che li eroga. L'obiettivo è la piena e consapevole partecipazione del cittadino al fine di garantire il miglioramento dei rapporti ed il raggiungimento del livello pattuito di qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi è uno strumento importante per l'esercizio dei diritti dei cittadini, che possono esercitare un controllo dei servizi erogati e valutarne la corrispondenza con quelli formalizzati nella carta.

Nello stesso tempo la carta dei servizi oltre a riconoscere i diritti e valorizzarne l'esercizio, chiede in cambio l'impegno del cittadino al rispetto dei propri doveri civici osservando le norme contenute nella regolazione dell'Ente in tema di raccolta.

Kalat Ambiente S.R.R. è la società di regolamentazione dei rifiuti che, ai sensi degli articoli 200, 202, 203 del D. Lgs. 152/2006 e della L.R. 9/2010, esercita le competenze in materia di gestione integrata dei rifiuti nell'ambito territoriale ottimale Catania Provincia Sud, coincidente con il precedente ATO CT5 di cui fa parte il Comune di Ramacca.

La raccolta differenziata sull'intero territorio dell'ATO ha fatto registrare un trend in costante crescita.

I risultati raggiunti in questi ultimi anni impongono sempre nuovi sforzi con l'obiettivo di offrire una gamma di servizi all'altezza delle aspettative dei cittadini e, soprattutto, in grado di garantire diritti e opportunità uguali per tutti.

Pertanto, attraverso questo documento, le attività organizzate sui territori comunali sono giudicabili dall'Utente, attraverso un criterio oggettivo, il cittadino sa cosa può e deve attendersi come servizi programmati.

Gli obiettivi da raggiungere restano sempre quelli di promuovere il miglioramento della sensibilità ambientale dei cittadini, della qualità dei servizi resi, della salvaguardia del territorio e della tutela dei diritti dei cittadini, offrendo la possibilità di partecipazione attiva e consapevole alle scelte operative.

Riferimenti

- l'art. 1, comma 639, della L. n. 147/2013, il quale ha istituito l'imposta unica comunale (IUC) che si compone, oltre che dell'IMU e della TASI, anche della TARI, la tassa sui rifiuti destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti;
- il comma 738 dell'art. 1 della L. n. 160/2019, il quale ha abolito dal 2020 la IUC (imposta unica comunale) ad eccezione della Tassa sui rifiuti (TARI);
- i commi 641 e seguenti del citato art. 1 della L. n. 147/2013, che disciplinano la TARI;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità;
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione;
- Legge 14 novembre 1995, n.481 che affida ad ARERA il compito, tra gli altri, di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)*", in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza;
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "*Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture*";
- Il Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*" la quale ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "*con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95*".
- la delibera di ARERA n. 444 del 31 ottobre 2019, con cui sono state introdotte nuove disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati e che i documenti di riscossione, dovranno contenere le indicazioni riportate in tale delibera, in termini di trasparenza e chiarezza nei confronti dell'utenza;
- la delibera di ARERA n. 15 del 18 Gennaio 2022 che pone in capo all'Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori di singoli servizi l'Ente territorialmente competente dovrà anche integrare in

un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza;

Al vigente – atti di approvazione tariffa

Delibera del Consiglio. Comunale n. 28 del 30/06/2022 approvazione tariffe Tari 2022

Regolamento Tari

Delibera del C. Comunale n. 26 del 30/06/2022 approvazione Regolamento per la disciplina della Tassa sui Rifiuti annualità 2022.



Ufficio Tari

TARI è l'acronimo di "Tassa Rifiuti", e rappresenta la tassa comunale sui rifiuti destinata a finanziare integralmente i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti.

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.
e stampato il giorno 17/01/2023 da Sottosanti Salvatore.
Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.

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

Il servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani, (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento dei RU; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio strade, nonché l'attività di gestione tariffa e rapporto con gli utenti.

Presupposto della tassa è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani ai sensi dell'art. 1 comma 642 legge 147/2013 di cui all'art. 183 comma 1 lettera b-ter del D. Lgs. 152/2006. Sono soggetti alla TARI tutti i locali comunque denominati, esistenti in costruzione, di qualsiasi genere, stabilmente infissi al suolo o nel suolo, chiusi o chiudibili da ogni lato verso l'esterno a prescindere dalla loro destinazione o il loro uso, suscettibili di produrre rifiuti urbani di cui all'art. 183 comma 1 lettera b-ter del D.lgs. 152/2006, insistenti nel territorio del Comune.

Si considerano soggetti tutti i locali predisposti all'uso anche se di fatto non utilizzati considerando tali quelli a destinazione abitativa, per i locali ad uso non domestico, quelli forniti di impianti, attrezzature o, comunque, ogniqualevolta è ufficialmente autorizzato o assentito l'esercizio di un'attività nei locali medesimi. Sono comunque considerati tassabili i locali non a destinazione abitativa sfitti e/o non occupati se idonei all'utilizzo di deposito.

Sono altresì soggette a tassazione tutte le aree scoperte occupate o detenute, a qualsiasi uso adibite, la cui superficie insiste nel territorio comunale, suscettibili di produrre rifiuti urbani, escluse quelle aventi destinazione accessoria o pertinenziale a locali tassabili.

La base imponibile della tassa è data:

- a. per le unità immobiliari a destinazione ordinaria iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano, la superficie da assoggettare alla tassa è costituita da quella calpestabile dei locali e delle aree suscettibili di produrre rifiuti urbani e assimilati. Dall'attuazione delle disposizioni previste dall'art. 1, comma 647, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147, la superficie assoggettabile a tassa sarà pari all'80% di quella catastale determinata secondo i criteri stabiliti dal D.P.R. 23 marzo 1998, n.

b. per tutte le altre unità immobiliari dalla superficie calpestabile.

La superficie calpestabile dei locali è determinata considerando la superficie dell'unità immobiliare al netto dei muri interni, dei pilastri e dei muri perimetrali. Nella determinazione della predetta superficie non si tiene conto dei locali con altezza inferiore a 1,5 mt. (o diversa fissata dal regolamento edilizio comunale), delle rientranze o sporgenze realizzate per motivi estetici, salvo che non siano fruibili, dei locali tecnici quali cabine elettriche, vani ascensori, locali contatori ecc. Le scale interne sono considerate solo per la proiezione orizzontale. La superficie dei locali tassabili è desunta dalla planimetria catastale o da altra analoga (ad esempio planimetria sottoscritta da un tecnico abilitato iscritto all'albo professionale), ovvero da misurazione diretta. Per le aree scoperte la superficie viene determinata sul perimetro interno delle stesse al netto di eventuali costruzioni in esse comprese.

Il Comune ripartisce tra le categorie di UTENZA DOMESTICA E NON DOMESTICA l'insieme dei costi da coprire attraverso la tariffa secondo criteri razionali.

La quota dei costi da ripartire sulle utenze non domestiche dovrà tenere conto, per ciascuna categoria, del principio di sostenibilità economica della tariffa.

La tariffa si compone di:

- Una quota fissa determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare ai costi generali non ripartibili, agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti,
- Una quota variabile rapportata alle quantità dei rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento ed esercizio.

Le percentuali di attribuzione vengono stabilite annualmente con la deliberazione che determina la tariffa.

Per la presentazione delle denunce, la fornitura della modulistica e la richiesta di qualsiasi informazione al riguardo occorre rivolgersi all'Ufficio TARI, ubicato in Piazza Umberto I, 14.

L'apertura al pubblico dell'Ufficio TARI è la seguente:

- Lunedì-Martedì-Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00
- Giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30
- ❖ Email: Tari@comunediramacca.it
- ❖ Pec: postmaster@pec.comunediramacca.it

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.

e stampato il giorno 17/01/2023 da Sottosanti Salvatore.

Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.

Per presentare la dichiarazione di nuova occupazione, di rettifica o di cessazione di occupazione si invita ad utilizzare i modelli pubblicati nella sezione modulistica del sito istituzionale : www.comune.ramacca.ct.it

I Principi Fondamentali

1. Uguaglianza ed Imparzialità

L'erogazione dei servizi pubblici ambientali effettuati si basa sui principi standard qualitativi sottoscritti dai singoli Comuni con il soggetto gestore, che garantiscono parità di trattamento tra i Cittadini-Utenti.

L'uguaglianza degli Utenti è garantita per tutti a prescindere da fattori tipo età, razza, sesso, lingua, religione ed idee politiche.

È garantita l'uguaglianza anche per le comunità di stranieri residenti nei singoli territori comunali attraverso la creazione di appositi strumenti di comunicazione in madre lingua.

L'erogazione dei servizi è garantita prestando particolare attenzione nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e a cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Inoltre, a parità di condizioni tecniche, il servizio è assicurato anche alle fasce di utenze dislocate nelle parti periferiche dei territori comunali.

2. Continuità

L'erogazione dei servizi sarà garantita in modo continuo, regolare e senza interruzioni. In caso di disservizi imputabili a cause di forza maggiore ci si impegna a limitarne la durata, al fine di limitare i disagi per gli Utenti.

Nei casi di sciopero o astensioni dal lavoro verranno comunque assicurati i servizi minimi essenziali. Si garantirà, infatti, il servizio di raccolta nelle scuole, case di cura, ospedali, caserme, stazioni, e mercati settimanali e sarà garantito il servizio di trattamento e smaltimento attraverso la presenza di personale minimo necessario al funzionamento degli impianti.

3. Cortesia

Sarà posta particolare attenzione alla formazione e all'aggiornamento periodico del personale, affinché adottati comportamenti professionali che possano fidelizzare i Cittadini-Utenti e che facilitino il rapporto, attraverso un miglioramento della qualità del servizio reso. Ogni dipendente, nel momento del contatto con il Cittadino, sarà tenuto a presentare le proprie generalità e a rendersi disponibile al massimo per agevolare

l'esercizio sia dei suoi diritti che dei suoi doveri.

4. Efficienza ed Efficacia

L'impegno è rendere sempre più efficaci ed efficienti i servizi resi al Cittadino, anche introducendo sistemi tecnologici di tracciabilità nel conferimento dei rifiuti. Attraverso l'innovazione tecnologica saranno introdotti sistemi di premialità che consentiranno la fidelizzazione di un numero sempre crescente di Cittadini.

5. Sensibilizzazione e Partecipazione

Viene garantita la sensibilizzazione dei Cittadini attraverso un contatto diretto "porta a porta", allo scopo di fornire tutte le informazioni necessarie sui nuovi sistemi di raccolta e renderli partecipi al progetto collettivo messo in atto sul proprio territorio.

Il Cittadino può presentare reclami ed istanze, sollevare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Ogni cittadino può partecipare attraverso l'utilizzo dei mezzi di informazione messi a disposizione quali:

- campagne di sensibilizzazione e comunicazione "porta a porta";
- uffici comunali di front office;
- attività di customer satisfaction;
- attività di educazione ambientale per le scuole.

6. Efficienza ed Efficacia

Il Comune si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo, affinché venga garantito il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio.

Il Comune si impegna ad attuare, in un'ottica di continuo miglioramento, tutte le soluzioni tecnologiche/procedurali per facilitare i rapporti con l'Utenza.

7. Tutela dell'Ambiente

L'attenzione rivolta alla tutela ambientale è massima per le Istituzioni di questo territorio e rappresenta uno degli obiettivi prioritari da perseguire attraverso la diffusione della cultura ambientale tra i Cittadini. Vengono periodicamente attivate campagne di sensibilizzazione dei cittadini e delle giovani generazioni finalizzate alla diffusione di atteggiamenti sostenibili attraverso la riduzione dei rifiuti prodotti e la pratica della

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.
e stampato il giorno 17/01/2023 da Sottosanti Salvatore.
Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.

8. Riservatezza

Il comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR (Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016)

I Servizi


Standard Specifici


Per tutti i servizi resi ai Cittadini il Comune individua come fattori determinanti della qualità:

- Continuità e regolarità;
- Comportamento del personale;
- Completezza ed accessibilità delle informazioni da parte dell'utente.

La tabella che segue indica i servizi erogati, la modalità per accedere agli uffici, i referenti a cui rivolgersi.












<ul style="list-style-type: none">• Protocollo		Protocollo disponibile dal lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 email: urp@comune.ramacca.ct.it Pec: postmaster@pec.comunediramacca.it
--	---	--




<ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Tari 		<p>Sig.ra Bisicchia Paola – Sig.ra Verde Anna</p> <p>Lunedì-Martedì-Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00</p> <p>Giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30</p> <p>Email: Tari@comunediramacca.it</p> <p>Pec: postmaster@pec.comunediramacca.it</p>
--	---	---

Standard per risposte e richieste e reclami

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 concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge. Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati. La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge (ove previsti) e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Le risposte alle richieste di servizio e ai reclami inviati per corrispondenza dai Cittadini sono regolati come di seguito:

<ul style="list-style-type: none"> Emissione avvisi di pagamento 		<p>Invio dell'avviso almeno 15 giorni prima della scadenza della prima rata</p>
<ul style="list-style-type: none"> Attività assistenza e servizio al pubblico 		<p>Tempi di risposta: entro 10 minuti. Entro 30 minuti nei periodi di punta</p>
<ul style="list-style-type: none"> Gestione delle istanze su avvisi di accertamento 		<p>Tempi di risposta : entro 30 giorni dalla presentazione</p>
<ul style="list-style-type: none"> Richiesta di informazioni, reclami, variazioni, senza necessità di sopralluogo 		<p>Tempo massimo di risposta : 30 giorni dal ricevimento della richiesta.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Richiesta di informazioni, reclami, variazioni con necessità di sopralluogo 		<p>Tempo massimo di risposta: 30 giorni dal ricevimento della richiesta</p>
<ul style="list-style-type: none"> Ricezione al protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi. 		<p>Tempo massimo di risposta: 30 giorni dal ricevimento della richiesta</p>

<ul style="list-style-type: none"> Rimborso somma non dovuta (per legge, entro 180giorni dalla richiesta da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione) 		<p>Tempi di risposta all'istanza di rimborso: entro 30 giorni.</p> <p>Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta 		<p>Tempi di risposta : entro 30 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella/ingiunzione di pagamento)</p>
<ul style="list-style-type: none"> Annullamento/rettifica di avviso di accertamento 		<p>Tempi di risposta : entro 30 giorni dalla richiesta dall'istanza del reclamo/mediazione</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente, comma 1 lettera a. (Per Legge, entro 90 giorni dalla richiesta) 		Tempi di risposta : entro 90 giorni dalla richiesta	Co me vie ne val uta to il gra do di so ddi sfa zio ne
<ul style="list-style-type: none"> • Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente: comma 1 lettere b) e c) e comma 2. (Per Legge, entro 120 giorni dalla richiesta) 		Tempi di risposta : entro 120 giorni dalla richiesta	
<ul style="list-style-type: none"> • Risposta a reclamo presentato in forma scritta 		Tempi di risposta : entro 30 giorni dalla presentazione	

dell'utente

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, customer care satisfaction, mirate a conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

1. interviste telefoniche;
2. invio di questionari;
3. 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

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.
e stampato il giorno 17/01/2023 da Sottosanti Salvatore.
Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.

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. A tali soggetti è fatto obbligo di redigere e pubblicizzare una Carta dei Servizi, in ottemperanza all'art. 2, comma 461 della Legge n. 244/2007, nella quale siano previste forme di tutela e di partecipazione dell'utente non inferiori a quelle garantite dal Comune con la presente Carta. Tutte le richieste che pervengono all'ufficio devono essere protocollate e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione. Periodicamente il dirigente 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, di concerto con il responsabile dell'ufficio interessato, 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 dirigente 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.

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:

- Ravvedimento operoso: il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge o dai Regolamenti dell'Ente, 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 e autotutela assistita: consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere
- COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.
Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.

o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati;

- Ricorso/mediazione alle Commissioni Tributarie; Ricorso al Garante del Contribuente.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:
Errore di persona o di soggetto passivo;

Evidente errore logico;

Errore sul presupposto del tributo; Doppia imposizione;

Mancata registrazione dei versamenti 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, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

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 Provinciali e Regionali ai sensi dell'art. 19 del d.lgs 546/92.

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

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.
e stampato il giorno 17/01/2023 da Sottosanti Salvatore
Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs.82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.

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. Dal 1 gennaio 2016, il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo il cui valore non sia superiore ad € 50.000,00, può avvalersi dell'istituto del reclamo/mediazione. Si può proporre ricorso/reclamo intestato alla Commissione tributaria Provinciale di Catania nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che si intende impugnare, a pena di inammissibilità, notificandolo secondo una delle modalità appresso indicate:

- a mezzo di ufficiale giudiziario, con le modalità previste dall'articolo 137 e seguenti del codice di procedura civile;
- direttamente a mezzo del servizio postale, mediante spedizione dell'istanza in plico senza busta raccomandato con avviso di ricevimento (piegare il ricorso e spilarlo e sulla facciata esterna scrivere l'indirizzo del Comune di Ramacca p.zza Umberto n. 14 95040 (RAMACCA) ;
- mediante invio telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ente postmaster@pec.comunediramacca.it con le modalità di cui all'art. 10 dal D.M. del 04/08/2015 (adottato in attuazione Decreto 23 dicembre 2013, n. 163) in cui è previsto che il ricorso inviato in forma di documento informatico deve rispettare alcuni requisiti, ed in particolare:
 - a) deve essere in formato PDF/A-1a o PDF/A-1b;
 - b) deve essere sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale, pertanto il file ha la seguente denominazione: nome_file.pdf.p7m.

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

Termini della notifica

A pena di inammissibilità, entro 60 giorni dalla data di notifica dell'atto da impugnare, il ricorso/reclamo intestato alla Commissione tributaria Provinciale di Catania deve essere notificato al Comune di Ramacca p.zza Umberto n. 14 95040 (RAMACCA) ;

Successivamente, entro 30 giorni dal termine ultimo per la notifica del ricorso al Comune, in caso di tacito rifiuto, il ricorso, redatto in duplice copia, conformemente all'atto di reclamo, può essere proposto alla Commissione tributaria Provinciale di Catania

(novantesimo giorno dalla notifica dell'atto da impugnare).

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 che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate. È un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Commissione tributaria Regionale appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati. 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 migliore organizzazione 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 effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, per posta elettronica, contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma.

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 Responsabile del Servizio Tributi valuta il reclamo e risponde all'utente entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato, il Responsabile del Servizio Tributi adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato. Al fine di agevolare l'utente, presso gli uffici relativi ai servizi sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti e per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente.

Modalità di versamento

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente; 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 è versato in 4 rate (stabilite dal Consiglio Comunale) presso qualunque ufficio postale o sportello bancario, con le deleghe modello F24 semplificato pre-compilate allegate all'avviso di pagamento, oppure tramite il sistema di home banking (avendo cura di riportare correttamente il codice identificativo operazione stampato nel modello pre compilato recapitato a domicilio unitamente all'avviso di pagamento), presso l'ufficio Tari tramite P.O.S.

Documenti di riscossione online:

I contribuenti che intendono richiedere la ricezione degli avvisi di pagamento relativi alla Tassa sui Rifiuti (TARI) tramite posta elettronica certificata (PEC), possono inviare richiesta all'indirizzo: tari@comunediramacca.it - postmaster@pec.comunediramacca.it.

Quando e come si presenta la dichiarazione TARI

1. I soggetti passivi del tributo devono dichiarare 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.
2. Nell'ipotesi di più soggetti obbligati in solido, la dichiarazione può essere presentata anche da uno solo dei possessori o detentori.

COMUNE DI RAMACCA - SERVIZIO ALLE RELAZIONI DIGITALE
e stampato il giorno 17/01/2023 da Sottosanti Salvatore.
Riproduzione e modifica non consentite. Per informazioni e modifiche, di originale digitale.

3. I soggetti obbligati provvedono a consegnare al Comune la dichiarazione, redatta sui moduli appositamente predisposti dallo stesso. La dichiarazione, debitamente sottoscritta dal soggetto dichiarante, può essere consegnata o direttamente o a mezzo posta con raccomandata A/R, allegando fotocopia del documento d'identità. La denuncia si intende consegnata all'atto del ricevimento da parte del Comune, nel caso di consegna diretta, alla data di spedizione risultante dal timbro postale.
4. Ai fini dell'applicazione del tributo la dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi, sempreché non si verifichino modificazioni dei dati dichiarati da cui consegua un diverso ammontare del tributo. In quest'ultimo caso il contribuente è obbligato a presentare apposita dichiarazione di variazione entro il termine di 30 giorni a quello nel quale si sono verificate le modificazioni. (Non comporta obbligo di presentazione della denuncia di variazione la modifica del numero dei componenti il nucleo familiare se si tratta di soggetti residenti).

Codici tributo TARI

I codici F24 rinominati che identificano la TARI (o la tariffa) sono:

- 3944 – TARI (E TARES)
- 3945 – TARI (E TARES), INTERESSI
- 3946 - TARI (E TARES), SANZIONI
- 365E – TARI - tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013 – TARES - art. 14 DL. n.201/2011”
- 368E – tariffa - art. 1, c. 668, L. n. 147/2013 - art. 14, c. 29, DL. n. 201/2011”
- 366E – “TARI - tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013 - TARES - art. 14 DL. n. 201/2011 -INTERESSI”
- 367E” – “TARI - tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013 - TARES - art. 14 DL. n. 201/2011 -SANZIONI”
- 369E – “tariffa - art. 1, c. 668, L. n. 147/2013 - art. 14, c. 29 DL. n. 201/2011 - INTERESSI”
- 370E – “tariffa - art. 1, c. 668, L. n. 147/2013 - art. 14, c. 29

Per ulteriori informazioni sui codici tributi è possibile consultare il sito dell'Agenzia delle Entrate.

Come avviene la rettifica dell'avviso di pagamento TARI

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (avuto riguardo alla categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, al numero dei componenti il nucleo familiare, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di una istanza tramite la modulistica comunale pubblicata nell'apposita sezione del sito. Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame in

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE.
e stampato il giorno 17/01/2023 da Sottosanti Salvatore.
Riproduzione cartacea ai sensi del D. Lgs. 82/2005 e successive modificazioni di originale digitale.

autotutela, l'Ufficio TARI esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente. Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con conguaglio sull'annualità successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente. Secondo l'articolo 1, comma 4, del dl sulla finanza locale (16/2014), nel caso in cui il contribuente abbia effettuato un versamento a un Comune diverso da quello destinatario dell'imposta, il Comune che viene a conoscenza dell'errato versamento, anche a seguito di comunicazione del contribuente, deve attivare le procedure più idonee per il riversamento al Comune competente delle somme indebitamente percepite. Nella comunicazione il contribuente indica gli estremi del versamento, l'importo versato, i dati catastali dell'immobile a cui si riferisce il versamento, il Comune destinatario delle somme e quello che ha ricevuto erroneamente il versamento. Il contribuente non può in nessun caso essere sanzionato.

Segnalazioni errori importi:

IL CODICE DEL COMUNE DI RAMACCA E' H168

Per eventuali comunicazioni in merito a variazioni di metratura, chiusura o variazioni di utenze, o più in generale variazioni nei dati relativi all'utente o all'utenza, si può contattare l'Ufficio Tributi che seguirà il contribuente nella presentazione delle relative denunce e, se dovuto, ricalcolerà l'importo dell'avviso uscito.

I contribuenti che abbiano verificato un'incongruenza nei dati di dettaglio dell'invito al pagamento ricevuto o che debbano comunicarne una variazione, possono presentare richiesta all'Ufficio Tributi.

A GARANZIA DEL RISPETTO DEI DIRITTI DI OGNI UTENTE SONO PREVISTI ALCUNI STANDARDS DI QUALITÀ

Rapporto con i cittadini

Ogni dipendente operante all'interno del servizio comunale è tenuto a trattare i cittadini con rispetto e cortesia, cercando di agevolare ciascuno nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle pratiche.

È obbligato, inoltre, a qualificarsi con nome e cognome. Chiunque ha rapporti telefonici ha l'obbligo di declinare le proprie generalità, anche al fine di facilitare il cittadino nell'esplicazione della propria pratica.

Dovere di valutazione

Al fine di verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione del Cittadino e gli eventuali margini di intervento sulla qualità, il Comune svolge, con il fattivo coinvolgimento dei propri Utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati.

Strumenti di verifica

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato e si abbiano parametri oggettivi di riferimento, il Comune adotta standard di qualità e di quantità per la prestazione dei servizi gestiti.

Questi standard costituiranno strumento di verifica sia dell'efficienza che dell'efficacia del servizio, nonché della soddisfazione dell'Utente medesimo.

Gli standard individuati comprendono standard generali, riferibili al complesso dei servizi resi dal soggetto Gestore e dal Comune, e specifici, riferibili a prestazioni specifiche rese all'Utente.

Gli standard rimangono fermi fino a successive modifiche e saranno soggetti a verifiche periodiche, al fine di un miglioramento.

