



COMUNE DI BENE LARIO
Provincia di Como

CARTA DI QUALITA'

DEL SERVIZIO GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

Nell'ambito del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti

(Approvato con delibera della Giunta Comunale n. 100 del 25.11.2021)

INTRODUZIONE

La carta della qualità è uno strumento operativo nato con l'obiettivo di definire i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione di un servizio pubblico.

Lo scopo di questo documento è contribuire e garantire agli utenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.

Questa carta è destinata a tutti i contribuenti TARI che usufruiscono del servizio rifiuti nel territorio comunale, più precisamente della raccolta e trasporto dei rifiuti, suddivisi in utenze domestiche e non domestiche.

Con questo documento il Comune fissa criteri di prestazione del servizio standard di qualità, nonché strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli utenti.

Infatti il Comune, attraverso la Carta, riconosce a tutti gli utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sul proprio operato, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli utenti e le relative risposte del Comune.

Gli standard di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva del servizio offerto, e quelli specifici, riferiti ai procedimenti direttamente controllabili dal cittadino.

DEFINIZIONI

Al fine della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

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

- Di censimento e classificazione delle utenze domestiche e non domestiche, su autodenuncia del contribuente o su accertamento d'ufficio;
- Di bollettazione dei tributi da riscuotere annualmente;
- Di contatti con l'utenza relativamente alla riscossione della TARI per la determinazione degli importi da pagare;

Comune è rappresentato dall'Ufficio Tributi – TARI, al quale è stata affidata la gestione di tale servizio;

Utente è il contribuente che occupa o detiene un immobile nel territorio comunale a qualunque uso adibito, che beneficia del servizio di raccolta e trasporto rifiuti.

Fattori di qualità: s'intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente (ad esempio l'attesa agli sportelli, il pronto riscontro alle istanze).

Indicatori di qualità: sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. Vogliono rappresentare il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell'utenza nel tempo.

Livello di qualità (o standard): livello del servizio prefissato per ciascun indicatore di qualità.

Standard specifico di qualità: livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente.

Standard generale di qualità: livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni.

IL COMUNE

Comune di BENE LARIO – Via Superiore n. 25 – 22010 Bene Lario (CO)

Carta di qualità del servizio gestione tariffe e rapporti con gli utenti.

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa rifiuti -, esercita questa potestà nella persona del funzionario responsabile TARI, appositamente nominato con decreto sindacale, che si avvale del personale dell'ufficio tributi per lo svolgimento delle attività di riscossione.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, 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.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza 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.

Continuità

L'erogazione del servizio è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione temporanea per impedimento oggettivo, il Comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Il Comune s'impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo due giorni), attraverso avviso sul sito internet istituzionale, la durata massima delle interruzioni non può superare i tre giorni lavorativi.

Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Comune tutte le informazioni che lo riguardano.

Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della Legge n.241 del 1990 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

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 la identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti.

Cortesìa

Il personale in servizio presso il Comune agisce con rispetto e cortesia nei confronti dell'utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria.

Efficacia ed efficienza

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con l'utente, utilizzando una terminologia chiara, comprensibile ed efficace.

Riservatezza

Il Comune s'impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto di cui al Regolamento Ue 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation).

STANDARD DI QUALITÀ

Carta di qualità del servizio gestione tariffe e rapporti con gli utenti. Sono stati individuati due tipi di standard:

- a) Standard generali del servizio, caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- b) Standard specifici del servizio, che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:
 - Tempi di risposta a reclami e alle richieste formalmente presentate
 - Tempi di attesa allo sportello

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti;

Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- Livello della soddisfazione degli utenti;
- Nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- Possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia/efficienza;

Accessibilità

L'utente può attivare presso il Comune i seguenti procedimenti:

- creazione nuova utenza TARI;
- variazione di dati su utenze esistenti;
- cessazione di utenza;
- volture di utenze;
- richieste di informazioni sul tributo;
- presentazione reclami;
- riesame delle posizioni;
- rimborso TARI pagata in eccesso o non dovuta; utilizzando:
 - Sportello fisico presso l'ufficio tributi;
 - Servizio informativo tramite sportello telefonico;
 - Corrispondenza postale;
 - Corrispondenza a mezzo posta elettronica;
 - Corrispondenza a mezzo posta elettronica certificata;
- Consultazioni delle informazioni presenti nella sezione tributi del sito istituzionale;

Il Comune garantisce l'apertura degli sportelli al pubblico presso l'Ufficio Tributi ubicato nel Palazzo Municipale – Via Superiore n. 25 – 22010 Bene Lario (CO), nei seguenti orari:

Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle 09:00 alle 12:00 -

l'ufficio può essere inoltre contattato ai seguenti recapiti:

☒ Telefonici: 0344 31246

☐ Posta elettronica: info@comune.bene_lario.co.it

☐ la corrispondenza può essere trasmessa dai soli possessori di posta elettronica certificata al seguente indirizzo: comune.benelario@pec.regione.lombardia.it

Tempestività

Presso la sede municipale è ubicato l'ufficio tributi - Tari, che dispone di uno sportello fisico idoneo a garantire agli utenti un tempo di attesa accettabile.

A fronte di eccezionali afflussi di utenza, in occasione della bollettazione annuale o di particolari attività di accertamento e lotta all'evasione, verrà data segnalazione preventiva, tramite apposito avviso, di inapplicabilità temporanea degli standard previsti nella presente carta.

Agli sportelli dell'ufficio possono essere garantiti i seguenti tempi di attesa, che tengono conto del tempo minimo necessario alla corretta definizione di una posizione tributaria:

- Tempo di attesa medio: 15 minuti;
- Tempo di attesa massimo: 30 minuti;

Il Comune s'impegna a rispondere alle richieste di informazione/riesame delle posizioni in autotutela formalmente presentate (per posta, a mano, via pec, mail) entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di registrazione al protocollo, fatta salva la sospensione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria.

Gli standard indicati sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute, ad esempio, a fenomeni naturali eccezionali, oppure ad eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Il Comune effettua il monitoraggio dell'andamento degli standard di qualità sopra indicati, in termini di tempestività nella ricezione del pubblico e nel riscontro delle richieste formalmente presentate, con cadenza trimestrale e con una verifica finale annuale; le fonti delle informazioni sono il protocollo, ove transitano le richieste dei contribuenti e i riscontri delle stesse da parte dell'ufficio.

L'esito del monitoraggio viene relazionato alla Giunta Comunale e divulgato mediante pubblicazione dell'apposita sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale. Costituisce la base per l'eventuale aggiornamento degli standard di qualità definiti con la presente Carta.

GESTIONE TARIFFE

Riscossione della TARI

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato una volta all'anno dall'ufficio 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 dall'ufficio.

Il versamento della tassa annuale deve essere effettuato in massimo quattro rate, alle scadenze stabilite dal Consiglio Comunale, mediante l'utilizzo dei modelli trasmessi congiuntamente all'avviso di pagamento recapitato a domicilio, presso qualunque intermediario autorizzato o mediante sistemi telematici.

Rettifica avviso di pagamento TARI annuale

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 un'istanza all'ufficio.

Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame in autotutela, l'ufficio esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento entro un massimo di 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.

Morosità

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica, previo sollecito, di un avviso di accertamento esecutivo e contestualmente l'irrogazione di una sanzione pari al 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica.

Il contribuente che è destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione, tramite richiesta di riesame del provvedimento da trasmettere con le seguenti modalità:

Per i possessori di caselle di posta elettronica certificata, via pec all'indirizzo: comune.snazzarovc@pec.regione.lombardia.it (qui i messaggi provenienti da caselle mail ordinarie vengono scartati in quanto privi di valore legale);

Per i possessori di caselle di posta elettronica ordinaria, via mail all'indirizzo:

info@comune.sannazzarovalcavargna.co.it;

Personalmente all'ufficio protocollo presso il palazzo municipale;

Attraverso il servizio postale indirizzandola a: Comune di BENE LARIO – Via Superiore n. 25 – 22010 Bene Lario (CO)

Trasparenza

Il Comune garantisce al contribuente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarlo e sulle modalità di gestione della tariffazione attraverso:

- L'ufficio stesso;

- Documento riscossione annuale;

- Carta della qualità/servizi

- Sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale; Attraverso i canali su indicati il Comune divulga informazioni:

- Sulle procedure di pagamento della TARI annuale nonché sulle agevolazioni esistenti, sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche;

- Sulle tariffe TARI annuali e sul Regolamento TARI vigente;

- Sulle conseguenze del ritardato/mancato pagamento e sull'eventuale situazione debitoria pregressa con indicazione delle modalità di regolarizzazione;

- Sulle procedure da seguire per la presentazione di eventuali reclami/richieste di riesame/rimborsi.

Si impegna inoltre:

- Ad assicurare chiarezza e comprensibilità delle informazioni indirizzate al contribuente, adottando un linguaggio facile ed accessibile;

- A predisporre servizi telefonici e di posta elettronica atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto di riscossione tributaria (dichiarazioni, volture, elementi di conteggio della tariffa, ecc.);
- Effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente carta può essere segnalata dal diretto interessato, in forma scritta, all'ufficio tributi – TARI.

Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo redigere la segnalazione da far sottoscrivere all'utente relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando documentazione utile.

Entro il termine di 30 giorni (che decorrono dalla data di registrazione del reclamo al protocollo) , l'ufficio riferirà all'utente sull'esito degli accertamenti compiuti e comunicherà i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità, qualora riscontrate.

Allo scopo di definire i progetti di miglioramento del servizio verranno utilizzati come riferimenti principali i suggerimenti che pervengono al Comune.

Valutazione sul grado di soddisfazione dell'utente.

Il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso una serie di indagini realizzate tramite analisi periodiche e/o con rilevazioni a campione con somministrazione di questionari agli utenti.

Controlli esterni

L'utente, in caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine di 30 giorni, può presentare una segnalazione ad ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) allegando alla relativa documentazione e trasmettendo copia dell'istanza già avviata al Comune e rimasta inevasa o non accolta.

RIMBORSI

Il Comune riconosce, su richiesta dell'utente, un rimborso forfetario a fronte di documentate inadempienze degli impegni relativi ai seguenti standard specifici:

- Tempo massimo di risposta alle richieste scritte;
- Tempo massimo di attesa allo sportello;

le richieste di rimborso, corredate di tutte le informazioni e i documenti che possono servire al Comune per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere trasmesse entro 30 dalla scadenza del termine garantito di cui si lamenta il mancato rispetto (fa fede la data di protocollo in arrivo) tramite i seguenti canali:

- Per i possessori di caselle di posta elettronica certificata, via pec all'indirizzo: comune.benelario@pec.regione.lombardia.it (qui i messaggi provenienti da caselle mail ordinarie vengono scartati in quanto privi di valore legale);
- Per i possessori di caselle di posta elettronica ordinaria, via mail all'indirizzo:

info@comune.benelario.co.it;

- ☒ Personalmente all'ufficio protocollo presso il palazzo municipale;
- ☒ Attraverso il servizio postale indirizzandola a: Comune di BENE LARIO– Via Superiore n. 25 – 22010 Bene Lario (CO)

Riconosciuta la validità della richiesta, il Comune liquida l'importo al contribuente secondo le modalità dallo stesso indicate; in caso negativo, si darà un riscontro formale debitamente motivato entro il tempo massimo di 30 giorni.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi è valida una volta decorsi i tempi di pubblicazione della delibera di approvazione da parte della Giunta Comunale; è revisionata con cadenza quinquennale in base ai risultati della gestione, ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti, ai suggerimenti provenienti dall'utenza.

Verrà data idonea divulgazione delle eventuali revisioni tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo "Trasparenza".