



# **COMUNE DI VICOFORTE**

Provincia di Cuneo

## **“CARTA DELLA QUALITÀ SERVIZI – GESTIONE TARIFFA RIFIUTI E RELAZIONI CON GLI UTENTI”.**

Conforme al 'Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani' (TQRIF), approvato da ARERA con delibera 15/2022.

Approvazione delibera Giunta comunale 64 del 28/05/2024

## INDICE

1. LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA	pag. 3
1.1. LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI. RIFERIMENTI NORMATIVI	pag. 3
1.2 FINALITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI	pag. 3
1.3 DOV'E' POSSIBILE TROVARLA	pag. 4
2. IL COMUNE GESTORE DELLA TARIFFA RIFIUTI	pag. 4
2.1. GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA STRUTTURA	pag. 4
3. LE POLITICHE PER LA QUALITA' E I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	pag. 5
3.1 STANDARD GENERALI DI QUALITA'	pag. 6
3.2. ACCESSIBILITA'	pag. 6
3.3. TEMPESTIVITA'	pag. 7
4. LA TARIFFA DEL SERVIZIO	pag. 7
4.1. METODO DI CALCOLO DELLA TARI – TASSA RIFIUTI	pag. 7
4.2. RISCOSSIONE DELLA TARI	pag. 8
4.3 RETTIFICA DELL'AVVISO DI PAGAMENTO TARI	pag. 8
4.4 MOROSITA'	pag. 9
5. I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO	pag. 9
6. MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE	pag. 9
6.1. RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI	pag. 9
6.2 DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DI EVENTUALI CONTROVERSIE	pag. 10
6.3 TUTELA DELLA PRIVACY	pag. 10
7. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI	pag. 10

## **1. LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA**

### **1.1. LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI. RIFERIMENTI NORMATIVI**

La "Carta della qualità dei servizi" (o più semplicemente "Carta") è un documento che permette di conoscere le caratteristiche e le modalità di svolgimento dei servizi erogati a favore degli utenti. La Carta è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

**D.P.C.M. del 27/01/94**, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

**D.L. del 12/05/95**, convertito nella Legge 11/07/95 n. 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;

**D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;

**D.Lgs. 30/07/1999 n. 286**, art. 11, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

**D.Lgs. n.198/2009**, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;

**D.Lgs. n. 33/2013**, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

**Legge n. 147/2013**, art. 1, commi 650 e ss., che disciplina l'applicazione della TARI – Tassa sui Rifiuti;

**Legge n. 212/2000** "Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente"

**Delibera** dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (**ARERA**) **n. 15/2022/R/rif**, "Testo Unico per la Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (**TQRIF**), che prevede l'indicazione dello schema regolatorio prescelto in riferimento agli obblighi di servizio, agli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dalla stessa ARERA.

### **1.2 FINALITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

La Carta della qualità dei servizi è uno strumento utile e dinamico che descrive, in seguito a costante aggiornamento, le attività di gestione delle tariffe e il rapporto con gli utenti svolte dal Comune di Vicoforte, all'interno del più ampio servizio di gestione dei rifiuti.

L'Ente Territorialmente Competente (ETC) per la gestione dei rifiuti, nel cui territorio ricade il Comune di Vicoforte, è rappresentato dall' Azienda consortile ecologia del Monregalese (di seguito ACEM), con sede legale in Mondovì).

La carta della qualità dei servizi individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dell'utente, di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La presente Carta è approvata in conformità allo **schema regolatorio I**, di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani".

ACEM, ente territorialmente competente, ha provveduto, con propria deliberazione consortile n. 9 dell'8 aprile 2022, ad adottare, per tutti i comuni facenti parte del Consorzio, lo schema regolatorio "I- Livello qualitativo minimo;

La Carta, revisionata periodicamente, resta valida fino al momento in cui non ci siano variazioni che richiedano integrazioni e/o modifiche sostanziali. I cambiamenti sono comunicati all'utente tramite appositi strumenti informativi.

Nella Carta è possibile trovare informazioni sulle corrette modalità di gestione dell'utenza rifiuti e

sull'applicazione delle relative tariffe. Nello specifico, grazie a questo strumento, l'utente può conoscere gli aspetti del servizio che lo riguardano più direttamente e che, pertanto, coinvolgono i suoi diritti, così come può consultare gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure e tutto ciò che può essere utile per conoscere la realtà operativa della gestione. Tutte le informazioni contenute nel presente documento sono reperibili sul sito istituzionale del Comune di Vicoforte.

La Carta, infine, rappresenta l'impegno del Comune di Vicoforte ad assicurare, per la parte che gli compete, la qualità nei confronti dell'utente, entro gli standard stabiliti nel documento e agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo dei servizi erogati.

### **1.3 DOV'E' POSSIBILE TROVARLA**

L'utente interessato può trovare la Carta dei Servizi sul sito web istituzionale del Comune di Vicoforte [www.comune.vicoforte.cn.it/](http://www.comune.vicoforte.cn.it/), e presso gli uffici comunali.

## **2. IL COMUNE GESTORE DELLA TARIFFA RIFIUTI**

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla **TARI** – Tassa Rifiuti; riscuote anche il **TEFA** – Tributo Provinciale Per L'esercizio Delle Funzioni Di Tutela, Protezione e Igiene Dell'ambiente, per conto della Provincia di Verona.

Esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio Tributi per lo svolgimento delle attività diriscossione.

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.

### **2.1. GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA STRUTTURA**

Il Comune risponde direttamente all'utente per le mansioni di propria competenza relative al servizio di gestione dei rifiuti con riferimento agli standard qualitativi individuati dallo Schema regolatorio I di ARERA.

## **3. LE POLITICHE PER LA QUALITÀ E I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

La politica per la qualità è finalizzata a favorire un rapporto paritario tra Comune e cittadino, una relazione in cui l'utente, da semplice destinatario del servizio, diviene "protagonista" del servizio stesso e dei suoi obiettivi. La politica di qualità del Comune si basa in generale sui criteri di seguito riportati:

### **a) eguaglianza e imparzialità**

L'erogazione dei servizi da parte del Comune si basa sui principi di uguaglianza dei diritti dell'utente e di non discriminazione per gli stessi. Inoltre, ispira i propri comportamenti nei confronti dell'utente ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità, con particolare attenzione ai soggetti diversamente abili, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

### **b) efficienza ed efficacia**

Il Comune persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi erogati attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela dell'utente.

Inoltre, sono perseguiti i principi dell'efficienza e dell'efficacia potenziando servizi a distanza (on-line) e telefonici.

### **c) partecipazione**

La partecipazione dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi è assicurata dai vari canali di comunicazione resi disponibili dal Comune (telefono, sportello, internet, ecc.).

L'utente ha il 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 L. 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

L'utente 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.

#### **d) continuità**

Il Comune assume l'impegno prioritario di garantire servizi continui e regolari, riducendo la durata di eventuali disservizi, che debbono comunque essere comunicati e giustificati. Devono essere adottate tutte le misure opportune e i provvedimenti necessari per arrecare all'utente il minor disagio possibile.

#### **e) tutela dell'ambiente**

Il Comune è guidato nelle proprie scelte dalla necessità di tutelare le risorse primarie e di attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali.

#### **f) chiarezza e trasparenza delle informazioni**

Il Comune garantisce la massima trasparenza nel proprio operato, anche attraverso una chiarezza comunicativa, che si pone l'obiettivo di raggiungere tutti i target di utenti.

#### **g) cortesia**

Il Comune garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine il personale in servizio presso il Comune è tenuto ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

#### **h) Riservatezza**

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR (General Data Protection Regulation - Regolamento UE n. 2016/679).

### **3.1 STANDARD GENERALI DI QUALITA'**

Gli standard di qualità indicano gli elementi che consentono di valutare la qualità del rapporto con l'utente, quindi, la fruibilità del servizio e l'accessibilità allo stesso e a tutte le informazioni correlate da parte del cittadino.

Il personale si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza instaurando un rapporto di collaborazione che tenga conto del fattore "tempo", inteso come "tempo a disposizione" del cittadino per usufruire dei servizi disponibili.

In determinati periodi dell'anno caratterizzati da scadenze di adempimenti, nei quali è prevedibile un aumento del pubblico, si riceve su appuntamento.

### **3.2. ACCESSIBILITA'**

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

- aperture di nuove utenze TARI;
- variazioni di dati su utenze esistenti;
- cessazioni di utenza;
- vulture di utenze;
- richiesta informazioni sul tributo;
- presentazioni reclami;
- riesame delle posizioni;
- rimborso TARI pagata in eccesso o non dovuta;

utilizzando:

- lo sportello fisico presso l'Ufficio TARI;
- il servizio informativo tramite sportello telefonico;

- la corrispondenza postale;
- la corrispondenza a mezzo posta elettronica;
- la corrispondenza a mezzo posta elettronica certificata;
- la consultazione delle informazioni presenti nella sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale.

Il Comune garantisce l'apertura degli sportelli al pubblico presso l'Ufficio Tari ubicato nel Palazzo Municipale, via Roma n. 24 a Vicoforte (CN) nei seguenti orari:

- dal martedì al venerdì dalle ore 08:45 alle ore 12:00

L'Ufficio TARI può essere inoltre contattato ai seguenti recapiti:

- telefonici: 0174/563010 int. 4
- posta elettronica: [tributi.vicoforte@ruparpiemonte.it](mailto:tributi.vicoforte@ruparpiemonte.it)
- posta elettronica certificata: vicoforte@cert.ruparpiemonte.it

### **3.3. TEMPESTIVITA'**

Presso la sede municipale è ubicato l'ufficio TARI, che dispone di idoneo sportello per 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 di inapplicabilità temporanea degli standard previsti nella presente Carta.

Agli sportelli dell'ufficio TARI 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 informazioni/riesame posizioni in autotutela formalmente presentate (per posta, via pec, a mano) entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di registrazione al protocollo generale, fatta salva la sospensione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria.

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta, non si terrà naturalmente conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità gestionali che di fatto tuttavia impediscono e condizionano l'attività del Comune.

I casi ai quali si fa riferimento con il presente punto sono ad es:

- eventi di carattere eccezionale esterni all'attività del Comune e da questa non dipendenti;
- afflussi eccezionali di Utenza agli sportelli indipendenti dalla volontà della Comune.

### **4. LA TARIFFA DEL SERVIZIO**

La TARI, o tassa sui rifiuti, istituita ai sensi del co. 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Presupposto per l'applicazione della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, escluse quelle pertinenti alle utenze domestiche, a qualunque uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

Unitamente alla TARI comprensiva del costo per la gestione del servizio di igiene urbana, il Comune deve procedere alla riscossione del tributo provinciale TEFA, delle componenti perequative.

Sulla base della predetta disposizione e a seguito dell'emanazione delle deliberazioni dell'Autorità di regolazione Arera n. 363/2021 - n. 389/2023 - n. 386/2023;

visti:

- il "Regolamento per l'applicazione della Tassa Rifiuti" e la deliberazione annuale del Consiglio comunale di approvazione delle tariffe TARI;

- l'art. 13 comma 15 ter del DL 201/11 che prevede che le rate con scadenza fissata prima del 1° dicembre sono calcolate sulla base degli atti applicabili l'anno precedente, mentre i versamenti con scadenza successiva devono essere effettuati sulla base delle tariffe deliberate per l'anno di riferimento, a saldo dell'imposta dovuta per l'intero anno,

si liquida la tassa, unitamente al TEFA, alle componenti perequative e al servizio di igiene urbana, salvo conguaglio.

#### **4.1. METODO DI CALCOLO DELLA TARI – TASSA RIFIUTI**

L'introito della TARI è destinato alla copertura totale del costo del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti. Il costo del servizio è riferito alle seguenti categorie:

- utenze domestiche (abitazioni) e utenze non domestiche (attività produttive)
- costi fissi (sostenuti indipendentemente dalla quantità dei rifiuti prodotti) e costi variabili (sostenuti in proporzione alla quantità dei rifiuti prodotti).

Di conseguenza:

##### **a) tariffa utenze domestiche**

La quota fissa della tariffa per le utenze domestiche è determinata applicando alla superficie dei locali occupati le tariffe per unità di superficie (metri quadrati) parametrata al numero degli occupanti, secondo le previsioni di cui al punto 4.1, Allegato 1, del D.P.R. 27/04/1999, n. 158.

La quota variabile della tariffa per le utenze domestiche è determinata in relazione al numero degli occupanti, secondo le previsioni di cui al punto 4.2, Allegato 1, del D.P.R. 27/04/1999, n. 158.

##### **b) tariffa utenze non domestiche**

La quota fissa della tariffa per le utenze non domestiche è determinata applicando alla superficie imponibile le tariffe per unità di superficie (METRI QUADRATI) riferite alla tipologia di attività svolta, calcolate sulla base di coefficienti di potenziale produzione secondo le previsioni di cui al punto 4.3, Allegato 1, del D.P.R. 27/04/1999, n. 158.

La quota variabile della tariffa per le utenze non domestiche è determinata applicando alla superficie imponibile le tariffe per unità di superficie riferite alla tipologia di attività svolta, calcolate sulla base di coefficienti di potenziale produzione secondo le previsioni di cui al punto 4.4, allegato 1, del D.P.R. 27/04/1999, n. 158.

Alla tariffa per le utenze domestiche e non domestiche, va aggiunto il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente di cui all'art. 19, del D.Lgs. 30/12/1992, n. 504, attualmente stabilito nella misura del 5%.

A decorrere dall'anno 2024, in base alla deliberazione ARERA n. 386/2023, alla tassa devono applicarsi anche due componenti perequative:

- 1) UR1 pari a 0,10 euro all'anno per utenza, destinata alla copertura dei costi di gestione dei rifiuti accidentalmente pescati e dei rifiuti volontariamente raccolti;
- 2) UR2 pari a 1,5 euro all'anno per utenza, destinata alla copertura delle agevolazioni riconosciute per eventi eccezionali e calamitosi.

#### **4.2. RISCOSSIONE DELLA TARI**

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dall'Ufficio Tributi sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente e del regolamento comunale. Il predetto importo viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato ad ogni singolo contribuente che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio

Il recapito dell'avviso di pagamento avviene, sulla base della comunicazione del contribuente da indicare nella domanda di attivazione o variazione, tramite spedizione ordinaria cartacea al suo domicilio fiscale (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) oppure tramite spedizione digitale al suo indirizzo di posta elettronica. In caso di accertamento d'ufficio, sono utilizzate modalità di spedizione, sia cartacee (notifica a mano, raccomandata A.R., atto giudiziario) che digitali (Posta Elettronica Certificata), volte al rispetto della normativa sulle modalità di notifica e dunque della conoscibilità degli atti da parte del destinatario.

Il versamento del tributo comunale per l'anno di riferimento deve essere effettuato in almeno numero due rate di norma con termine semestrale. L'effettiva scadenza viene definita annualmente con delibera di Giunta Comunale anche in relazione al termine per l'approvazione del bilancio e per la definizione delle tariffe.

Il pagamento della tassa annuale deve essere effettuato normalmente mediante l'utilizzo dei modelli F24 inviati congiuntamente all'avviso di pagamento recapitato a domicilio, presso qualunque intermediario autorizzato o mediante i sistemi telematici, in alternativa è possibile procedere al pagamento mediante utilizzo della piattaforma dei pagamenti della pubblica amministrazione PAGOPA, accedendo al portale del comune <https://www.comune.vicoforte.cn.it/> - "Piemonte Pay" - "Paga con PIEMONTEPAY con IUV" e utilizzando gli allegati modelli pago PA.

#### **4.3 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 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 gg. dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente.

#### **4.4 MOROSITA'**

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 contestuale irrogazione di una sanzione del 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori al vigente tasso legale 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 l'apposito modulo di richiesta di riesame del provvedimento, da trasmettere con le modalità di cui al precedente punto 3.2.

### **5. I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO**

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

- ufficio Tributi;
- documenti di riscossione contenuti negli avvisi di pagamento;
- carta dei servizi;
- sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale;

Attraverso i canali suindicati il Comune divulga informazioni:

- sulle procedure di pagamento della TARI nonché sulle agevolazioni esistenti, sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche;
- sulle tariffe TARI annuali e sul Regolamento 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/ricieste di riesame/rimborsi.

Il Comune 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, vulture, elementi di conteggio dellatariffa, ecc.);

## **6. MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE**

Nel presente capitolo sono descritte le modalità di presentazione di eventuali richieste scritte di informazioni, segnalazioni per disservizi e reclami da parte dell'utente e i suoi diritti nei confronti dei soggetti Gestori sia in termini di controversie che in quelli di privacy.

### **6.1. RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI**

Ogni utente può presentare reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento 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 all'Ufficio Tributi, per posta, per posta elettronica, e deve 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 in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.

In caso di presentazione formale, il responsabile del servizio valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato il responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

I reclami ed i suggerimenti ricevuti vengono raccolti e di essi si tiene conto al fine del miglioramento della qualità del servizio reso.

### **6.2 TUTELA DELLA PRIVACY**

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003 così come sostituito dal nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy n. 2016/679/UE, che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

## **7. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione in base ai risultati della gestione, ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti, a suggerimenti provenienti dall'utenza.