

COMUNE DI BORGOMASINO

CARTA DELLA QUALITA'

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Ai sensi dell'Allegato A alla Delibera ARERA 15/2022/R/rif



SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	2
POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI.....	5
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DESTINATARI.....	6
Titolo II All A Delibera – Cos’è la Tari.....	6
Chi paga la Tari.....	7
Servizi erogati.....	8
Attivazione	9
Variazione e Cessazione Del Servizio.....	10
Ritiro e presentazione Modulistica.....	12
Titolo III All A Delibera -Reclami, Richieste Scritte di Informazioni e di Rettifica degli Importi	
Addebitati – Ritiro modulistica	13
Presentazione Modulistica.....	14
Titolo IV All A Delibera -PUNTI DI CONTATTO CON L’UTENTE.....	14
Titolo V All A Delibera - MODALITÀ di riscossione periodica...Rateizzazione	15
RIMBORSI.....	16
Titolo X All A Delibera - RIASSUNTO INDICATORI TEMPORALI (non obbligatori in schema 1)	18

INTRODUZIONE

La Carta di qualità dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di queste prestazioni, gli standard di qualità e informa l’utente sulle modalità di tutela previste.

Nella Carta dei Servizi l’Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

La carta dei servizi è uno strumento operativo nato con l’obiettivo di definire i principi ai quali deve uniformarsi l’erogazione di un servizio pubblico.

La presente Carta della Qualità dei Servizi è predisposta dal Comune di Borgomasino è rivolta agli utenti e contribuenti che usufruiscono del servizio di igiene urbana nel territorio comunale, più precisamente del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, di spazzamento e di lavaggio delle strade e disciplina in modo particolare la gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI, per far conoscere l’applicazione della tassa sui rifiuti “TARI” destinata a finanziare i costi a copertura del servizio di igiene urbana e ad assicurarne la gestione secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità sulla base di quanto definito dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) .

Il Comune di Borgomasino in qualità di Ente appartenete all’Ente Territorialmente Competente quale Consorzio Canavesano Ambiente (CCA) ha approvato la Carta della Qualità con validità a partire dal 1° gennaio 2023.

Con questo documento l’Ente definisce le modalità di accesso alle informazioni, ai servizi, le modalità di prevenzione del contenzioso e quelle per segnalare aree di miglioramento o disservizi, mettendo a disposizione degli utenti idonei strumenti per tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio nonché per favorire il rapporto di fattiva collaborazione tra Comune e contribuenti.

Il documento è soggetto a revisione e aggiornato in relazione alle novità normative, modifiche del servizio o adozione di standard qualitativi migliorativi del servizio con particolare riferimento agli aspetti qualitativi e quantitativi dei servizi e considerati gli standard di qualità scelti dall’Ente Territorialmente Competente.

Per il Comune di Borgomasino sono stati individuati i seguenti gestori:

- **Società Canavesana Servizi s.p.a.** - Via Novara 31 /A - 10015 Ivrea (TO) per la gestione dell'attività di Raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti
- **Comune di Borgomasino** per la gestione dell'attività di Gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti e lavaggio e spazzamento strade.

Il Comune di Borgomasino è titolare della potestà impositiva relativamente all'applicazione della TARI ed esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile del tributo nominato dalla Giunta Comunale.

Il Comune opera in ottemperanza alla normativa nazionale in materia di TARI, al Regolamento Comunale ed alle Delibere di approvazione delle tariffe 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.

La presente Carta della Qualità si ispira alla normativa seguente:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente"
- D.P.C.M. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici
- D.L. 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 e la loro partecipazione nelle forme, anche associative, riconosciute GERST/Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi
- L. n. 244/2007 art.2 c.461, che prevede l'obbligo per il gestore di emanare una "Carta della Qualità dei Servizi"
- D.lgs. 27 ottobre 2009 n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D.lgs. n.74/2017.
- 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"
- Regolamento Comunale per l'applicazione del Tributo sui rifiuti (TARI) approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 11 del 27/04/2023.

Principi alla base dell'erogazione di servizi

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.

Viene garantita inoltre la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Continuità

L'erogazione del servizio di gestione dei rapporti con l'utenza si svolge in maniera regolare, continuativa e senza interruzioni nel corso dell'anno.

Nei casi di interruzione temporanea dovuti ad impedimento oggettivo, il Comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione al fine di recare il minor disagio possibile e si impegna ad avvisare gli utenti, con adeguato anticipo, attraverso la pubblicazione di avvisi sul sito internet istituzionale.

La continuità del servizio è assicurata durante il periodo ordinario di lavoro previsto in via generale dal Comune secondo le seguenti modalità:

- accesso diretto all'ufficio Tributi limitatamente agli orari stabiliti;
- accesso all'ufficio Tributi previo appuntamento per situazioni che necessitano di attività in contraddittorio;
- accesso diretto alle informazioni tramite rete telefonica durante gli orari di lavoro ordinari;
- accesso alle informazioni tramite posta elettronica o sito internet istituzionale.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e ogni singolo Gestore, per la propria competenza, è tenuto a dare riscontro entro i termini previsti dalla propria Carta della Qualità e secondo i tempi previsti dallo schema regolatorio indicato dall'Ente Territorialmente Competente.

Il diritto di accesso è esercitabile in via generale secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241, ad esclusione dei procedimenti tributari per i quali restano applicabili le particolari norme che li regolano.

Il Comune di Borgomasino, nei termini previsti dalla presente carta della qualità, dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da questi formulate, e mette a disposizione degli utenti appositi moduli per le segnalazioni.

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e proporre reclami.

Il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

Efficacia e trasparenza

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella gestione del servizio adottando in maniera continuativa, compatibilmente con le risorse disponibili, soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo. Obiettivo primario è quello di conseguire un elevato grado di trasparenza nelle informazioni mediante l'utilizzo delle moderne tecniche di comunicazione e l'ottimizzazione dei tempi di risposta alle richieste degli utenti.

Il Comune pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con gli utenti, utilizzando una terminologia che sia il più possibile semplice, chiara, comprensibile ed efficace.

Cortesia

Il personale Comunale addetto al "servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti" garantisce all'utente un rapporto basato **sulla cortesia e sul rispetto reciproco** agevolando gli utenti nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria in materia di TARI.

Riservatezza

Si comunica che tutti i dati personali comunicati dagli utenti saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE.

Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Borgomasino.

L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.

POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI

Il Consorzio Canavesano Ambiente, ai sensi dell'art 3 dell'All A alla delibera Arera 15/2022/R/rif, con atto del consiglio di amministrazione del 31/03/2022 ha classificato la gestione dei servizi afferenti all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti gestita dal Comune di Borgomasino in SCHEMA 1 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

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)
		QUALITÀ TECNICA= NO
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO

Sulla base dello schema regolatorio deliberato dal CCA il 31/03/2022 ne discende che il Consorzio ha deliberato di **non introdurre**, nella regolazione della qualità tecnica e contrattuale del servizio, obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio individuato.

Al riguardo si precisa che allo Schema I tutti gli indicatori presenti nella Tabella.1, articolo 53.1 del TQRIF dell'allegato "A" della Deliberazione del 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/rif di ARERA **NON SONO APPLICABILI mentre**, come indicato dalla Tabella 2 dello stesso allegato per il Comune di Borgomasino ne discendono i seguenti obblighi:

	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Il Consorzio Canavesano Ambiente in ragione della deroga di cui all'art 2.4 dell'Allegato A alla Delibera 15/2022/R/rif per la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, per il Comune di Borgomasino ha individuato quale soggetto obbligato la Teknoservice srl (www.Teknoserviceitalia.com) a cui si rimanda gli utenti per gli aspetti procedurali.

La deroga sopra citata infatti dispone che.” *In deroga a quanto previsto al precedente comma 2.2, lettera a), l'Ente territorialmente competente può individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel presente TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III **riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade**, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei consumatori locali, in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti*

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DESTINATARI

Titolo II All A Delibera - ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è la TARI

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte operative suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.

La TARI è stata introdotta, a decorrere dal 2014, dalla legge 27 dicembre 2013, n. 147 quale tributo facente parte, insieme all'imposta municipale propria (IMU) e al tributo per i servizi indivisibili (TASI), dell'imposta unica comunale (IUC).

La legge 27 dicembre 2019, n. 160 ha successivamente abolito, a decorrere dall'anno 2020, la IUC per la parte relativa alla TASI mentre sono rimasti in vigore gli altri due tributi, vale a dire l'IMU, come ridisciplinata dalla stessa legge n. 160 del 2019, e la TARI, le cui disposizioni contenute nella legge n. 147 del 2013 sono state espressamente fatte salve.

Chi paga la TARI

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

In caso di pluralità di possessori o di detentori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria.

Per le utenze domestiche e non domestiche si considera soggetto obbligato al pagamento della TARI, in via principale, colui che presenta la dichiarazione relativa all'occupazione, alla conduzione o alla detenzione, anche di fatto, dei locali ed di tutte le aree suscettibili di produrre rifiuti

Per le utenze domestiche la tariffa è applicata in via prioritaria a carico dell'intestatario del foglio di famiglia anagrafico nel caso in cui l'occupante sia ivi residente.

Qualora, per qualsiasi motivo, non sia possibile individuare l'utente principale, si considera tale :

- per le utenze domestiche il titolare del contratto di locazione/comodato o la scheda di attivazione alle reti del gas o luce;
- per le utenze non domestiche colui che ha sottoscritto la scheda di attivazione alle reti del gas, luce, acqua, ovvero il titolare o legale rappresentante dell'impresa, associazione, studio, società che occupa o gestisce o detiene tali superfici, mentre per i comitati e le associazioni non riconosciute, i soggetti che li presiedono, li rappresentano o li dirigono.

Nel caso in cui il soggetto prioritariamente obbligato non adempia, l'obbligo ricade sugli eventuali altri soggetti che occupano o detengono i locali e le aree scoperte ad uso privato, con vincolo di solidarietà.

Nell'ipotesi di più soggetti obbligati in solido, la dichiarazione può essere presentata anche da uno solo dei possessori o detentori.

Nell'ipotesi di utilizzi temporanei derivanti da contratti di locazione/comodato di durata non superiore a sei mesi, il tributo è dovuto soltanto dal possessore dei locali e delle aree, a titolo di proprietà, usufrutto, uso, abitazione, superficie.

La detenzione pluriennale, derivante, ad esempio, ad un rapporto di locazione o di comodato, non avendo la natura temporanea, prevede, come soggetto passivo, il detentore per tutta la durata del rapporto.

Sono altresì soggetti all'imposta i soggetti iscritti all'A.I.R.E., ovvero i soggetti che risiedono o dimorano per più di sei mesi all'anno in località ubicata fuori dal territorio nazionale,

Per gli alloggi in multiproprietà e per i centri commerciali l'utente è colui che gestisce i servizi comuni e che è tenuto a presentare al Comune la dichiarazione e l'elenco degli occupanti o detentori dell'edificio in multiproprietà. Il soggetto che gestisce i servizi comuni è responsabile del versamento del tributo sia per i locali ed aree scoperte di uso comune che per i locali ed aree scoperte in uso esclusivo ai singoli occupanti o detentori.

Per le parti comuni di un condominio, o di centri commerciali, **utilizzate in via esclusiva**, il tributo è dovuta dai singoli occupanti o conduttori delle medesime.

Per le parti in comune dei centri commerciali il tributo è dovuto dal gestore delle parti comuni.

Per i locali destinati ad attività ricettiva alberghiera o di forma analoga (quali affittacamere per brevi soggiorni, case e appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence, campeggi ecc) il tributo è dovuto da chi gestisce l'attività.

Servizi erogati

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, il **Comune di Borgomasino**, quale soggetto Gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti e lavaggio e spazzamento strade, ai sensi del TQRIF, ha individuato gli obblighi previsti dalla regolazione in materia per le prestazioni inerenti:

- I. all'attivazione, variazione o cessazione delle utenze
- II. alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
- III. all'emissione ed all'invio dei documenti di pagamento relativi alla TARI quali:
 - Avvisi di pagamento: il Comune provvede all'invio ai contribuenti di un apposito avviso di pagamento, con annesso il modello F24 precompilato da utilizzare per il versamento. Gli avvisi sono recapitati al domicilio/residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, e-mail o pec. L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato sulla base delle tariffe approvate annualmente dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente.
 - Atti formali di pagamento: sono solleciti emessi nei confronti dei contribuenti che non risultano in regola con i pagamenti TARI. Si tratta di avvisi che, se pagati entro il termine indicato, non comportano sanzioni ed interessi. Sono notificati a mezzo pec o raccomandata A/R.
 - Avvisi di accertamento esecutivo: sono emessi nei confronti dei contribuenti che hanno omesso la 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 atto giudiziario.
- IV. alla gestione dell'utenza attraverso il servizio di front-office e back-office garantendo assistenza ai contribuenti mediante le seguenti modalità:
 - Accesso diretto allo sportello negli orari di apertura al pubblico per la gestione delle pratiche e per fornire informazioni all'utenza.
 - Accesso su appuntamento dietro richiesta del contribuente
 - Servizio telefonico mediante numero fisso e numero verde.
 - E-mail, pec e posta ordinaria.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 per la presentazione di dichiarazioni e istanze;
 - inoltrare richieste di rimborsi, di compensazioni e di agevolazioni;
 - verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
 - usufruire, dove possibile, degli strumenti di deflazione del contenzioso tributario (accertamento con adesione, reclamo e mediazione ecc.);
 - ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione;
 - presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito.
- V. alle richieste di rettifica degli importi addebitati;
- VI. alle modalità di pagamento, di gestione reclami e gestione banca dati utenti
- VII. alla gestione dei crediti e del contenzioso.

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La richiesta di attivazione del servizio si perfeziona con la denuncia TARI che deve essere presentata **entro novanta (90) giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via *e-mail* o mediante consegna diretta ai competenti uffici comunali compilando l'apposito modulo scaricabile alla pagina www.comune.borgomasino.to.it nella apposita sezione PORTALE TRASPARENZA o disponibile presso lo sportello del comune stesso.

La richiesta di attivazione del servizio produce i suoi effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile.

Il termine ultimo di presentazione delle denunce di iscrizione è fissato al 30 giugno dell'anno successivo in cui si è verificato l'evento, oltre tale termine sono irrogate le sanzioni e i relativi interessi.

La Tari è corrisposta in base alla tariffa commisurata ad anno solare, a cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria.

La denuncia è **OBBLIGATORIA** nel caso di detenzione o occupazione di qualsiasi tipo di locale o area assoggettabili a tributo, ad eccezione dei soli casi di esclusione previsti dal Regolamento Comunale, per cui non sia espressamente richiesta la presentazione della denuncia.

Ai fini dell'applicazione del tributo e dell'attivazione del servizio, la denuncia ha effetto anche per gli anni successivi, qualora i presupposti e le condizioni di assoggettamento al tributo siano rimasti invariati.

La dichiarazione sia originaria che di variazione deve contenere i seguenti elementi:

Utenze domestiche

- Generalità dell'occupante/detentore/possessore, il codice fiscale, la residenza;
- Generalità del soggetto denunciante se diverso dal contribuente, con indicazione della qualifica;
- Dati catastali, indirizzo di ubicazione comprensivo di numero civico e di numero dell'interno ove esistente, superficie calpestabile e destinazione d'uso dei singoli locali;
- Numero degli occupanti i locali (solo se necessario);
- Generalità e codice fiscale dei soggetti non residenti nei medesimi;
- Data di inizio o cessazione del possesso o della detenzione dei locali o in cui è intervenuta la variazione;
- La sussistenza o il venir meno dei presupposti per usufruire di agevolazioni, riduzioni o esenzioni.

Utenze non domestiche

- Denominazione della ditta o ragione sociale della società, relativo scopo sociale o istituzionale della persona giuridica, sede principale o legale, codice fiscale e partita IVA, codice ATECO dell'attività, PEC;
- Generalità del soggetto denunciante, con indicazione della qualifica;
- Persone fisiche che hanno la rappresentanza e l'amministrazione della società;
- Dati catastali, indirizzo di ubicazione comprensivo del numero civico e dell'interno ove esistente, superficie calpestabile e destinazione d'uso dei singoli locali ed aree denunciati e loro partizioni interne;
- Indicazione dell'eventuale parte della superficie produttiva di rifiuti speciali;
- Data di inizio o di cessazione del possesso o della detenzione o di variazione degli elementi denunciati.
- La sussistenza o il venir meno dei presupposti per usufruire di agevolazioni, riduzioni o esenzioni.

La dichiarazione può essere consegnata o direttamente o a mezzo posta con raccomandata a/r o mezzo posta certificata all'indirizzo: ragioneria.comune.borgomasino@pec.it 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, nel caso di invio postale, o
- alla data del rapporto di ricevimento nel caso di invio con posta elettronica e PEC.

Il competente ufficio comunale formulerà in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

1. il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
2. **il codice utente e il codice utenza**;
3. la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

I codici utente ed utenza saranno dati fondamentali per qualunque prestazione di servizio, anche a carico del gestore della raccolta e trasporto rifiuti, ovvero Società TeknoService Spa.

Per completezza d'informazione si comunica che il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di nuova attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente. Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare diventa di 10 giorni lavorativi in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

VARIAZIONE, CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al competente ufficio comunale **entro novanta (90) giorni solari** dalla data di variazione stessa o di cessazione del possesso/ detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante consegna diretta ai competenti uffici comunali compilando l'apposito modulo scaricabile alla pagina www.comune.borgomasino.to.it nella apposita sezione PORTALE TRASPARENZA SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI o disponibile presso lo sportello del comune stesso.

Il termine ultimo di presentazione delle denunce di iscrizione è fissato al 30 giugno dell'anno successivo in cui si è verificato l'evento.

La dichiarazione di variazione e di cessazione del possesso/detenzione dei locali o delle aree scoperte operative deve essere presentata dal dichiarante originario o dai soggetti obbligati **entro 90 giorni dalla cessazione**, con l'indicazione di tutti gli elementi atti a comprovare la stessa. In tale ipotesi il contribuente ha diritto all'abbuono o al rimborso del tributo relativo alla restante parte dell'anno dal giorno successivo a quello in cui si è verificata la cessazione.

In caso di omessa presentazione della dichiarazione di cessazione nei termini indicati sul presente atto il tributo non è dovuto a partire dal 01 gennaio dell'anno successivo alla data di cessazione qualora il contribuente riesca a dimostrare la data precisa di cessazione o abbia trasferito tempestivamente la residenza anagrafica oppure il tributo sia stato assolto da altro contribuente.

Nel caso di decesso del contribuente, i familiari conviventi o gli eredi dello stesso, dovranno provvedere alla presentazione della dichiarazione di cessazione entro la fine dell'anno in cui si è verificato il decesso.

Ai sensi dell'art. 238, comma 10 D.Lgs. 152/2006, come modificato dal D.Lgs. 116/2020, le Utenze non domestiche che provvedono in autonomia, direttamente o tramite soggetti abilitati diversi dal Gestore del servizio pubblico, **al recupero totale dei rifiuti urbani prodotti nello svolgimento della propria attività, sono escluse dalla corresponsione della parte variabile della TARI** riferita alle specifiche superfici in cui

vengono prodotti i rifiuti recuperati e, per tali superfici, sono tenuti alla corresponsione della sola parte fissa della TARI, a condizione che il recupero venga effettuato nel rispetto delle vigenti normative e venga dimostrato mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi, da trasmettere al Comune entro **il 31 gennaio dell'anno successivo** a quello di riferimento, a pena di decadenza dalla riduzione della TARI.

Le Utenze non domestiche che intendono avvalersi della facoltà di avviare al recupero mediante soggetti terzi rispetto al servizio pubblico **la totalità dei propri rifiuti urbani** devono darne comunicazione preventiva al Comune via PEC, utilizzando l'apposito modello predisposto dall'Ufficio Tributi, **entro il 30 giugno** di ciascun anno, con effetto a decorrere dal 1° gennaio dell'anno successivo. La comunicazione presentata oltre il termine sopra indicato avrà comunque effetto a decorrere dal secondo anno successivo alla sua presentazione.

Per quanto riguarda le nuove Utenze non domestiche attivate in corso d'anno, la presentazione della comunicazione di cui al presente comma dovrà essere effettuata al momento dell'inizio del possesso o della detenzione dei locali, ovvero al massimo entro il termine di 60 giorni dall'inizio dell'occupazione o della detenzione dei locali / aree, con decorrenza immediata a condizione che sia dimostrata, entro il 31 gennaio dell'anno successivo la mancata fruizione del servizio pubblico e l'immediato avvio al recupero di tutti i rifiuti prodotti.

Per le Utenze non domestiche di cui al comma precedente, la scelta di avvalersi di operatori privati diversi dal Gestore del servizio pubblico deve essere effettuata per un periodo non inferiore a due anni.

Per garantire compiuta conoscenza all'Ufficio Tributi della scelta di avvalersi di operatori privati diversi dal Gestore del servizio pubblico la comunicazione, sottoscritta dal legale rappresentante dell'utenza, dovrà riportare le seguenti indicazioni:

- a) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'utente;
- b) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile,;
- c) tipologia di attività svolta in via prevalente, con il relativo codice ATECO;
- d) il nominativo del soggetto incaricato
- e) i dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;
- f) i dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;
- g) i dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta).
- h) la durata del periodo, non inferiore a due anni, decorrenti dal momento della presentazione della domanda, per cui si intende esercitare tale opzione, con allegazione del relativo contratto stipulato con il soggetto che provvederà al recupero dei rifiuti prodotti dall'utenza.

La mancata presentazione della comunicazione di recupero autonomo di cui ai commi precedenti deve intendersi quale scelta dell'Utenza non domestica di avvalersi del servizio pubblico, senza necessità di presentazione di alcuna ulteriore istanza.

Il competente ufficio comunale è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- il riferimento organizzativo che ha preso in carico la richiesta;
- la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro

il termine di novanta (90) giorni solari (dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione) ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

In deroga a quanto disposto dal precedente comma 11.3, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Tutte le dichiarazioni di variazione o cessazione delle utenze non domestiche, ad esclusione delle dichiarazioni di avvio al riciclo o al recupero, il termine ultimo di presentazione è fissato al 30 giugno dell'anno successivo in cui si è verificato l'evento.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, **pari a trenta (30) giorni lavorativi**, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

RITIRO MODULISTICA

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche di gestione delle tariffe e delle utenze può essere ritirata presso gli uffici comunali del Comune di Borgomasino – Via Torino, 4 - 10031 Borgomasino (TO) oppure scaricata all'indirizzo Internet: www.comune.Borgomasino.to.it nell'apposita sezione PORTALE TRASPARENZA SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI.

Il servizio di front-office e back-office viene svolto dall'Ufficio Tributi del Comune di Borgomasino, garantendo assistenza ai contribuenti mediante le seguenti modalità:

- Accesso diretto allo sportello negli orari di apertura al pubblico per la gestione delle pratiche e per fornire informazioni all'utenza.
- Accesso su appuntamento dietro richiesta del contribuente
- Servizio telefonico.
- E-mail, pec e posta ordinaria.

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 per la presentazione di dichiarazioni e istanze;
- inoltrare richieste di rimborsi, di compensazioni e di agevolazioni;
- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
- usufruire, dove possibile, degli strumenti di deflazione del contenzioso tributario (accertamento con adesione, reclamo e mediazione ecc.);
- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione;
- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito.

PRESENTAZIONE MODULISTICA

I moduli possono essere:

- presentati direttamente agli uffici Comunali del Comune di Borgomasino – Via Torino, 4 10031 Borgomasino (TO)
- inviati per posta ordinaria al seguente indirizzo: Comune di Borgomasino – Via Torino, 4 10031 Borgomasino (TO)
- inviati via mail: info@comune.borgomasino.to.it

Titolo III All A Delibera - RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

L'utente può presentare reclamo e segnalazioni di disservizi al Gestore sia in forma scritta che attraverso i consueti canali di accesso, utilizzando il modello disponibile sul sito del Gestore competente individuato dal CCA in **Societa' Canavesana Servizi s.p.a.** (www.scsivrea.it)

Qualora nell'avviso di pagamento della TARI fossero riscontrati dei dati o parametri non corrispondenti alla situazione reale del contribuente, o comunque tali da incidere sul calcolo del tributo (esempio: categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, numero dei componenti il nucleo familiare, superficie tassata, periodo di occupazione...), è possibile attivare la procedura per il riesame e la rettifica del documento di riscossione, con accesso diretto allo sportello TARI attivo presso il comune oppure con la presentazione di un'apposita istanza tramite posta elettronica utilizzando la modulistica messa a disposizione.

Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame/rettifica del documento di riscossione l'Ufficio Tributi del Comune di Borgomasino, previa verifica della sussistenza dei presupposti, provvede alla rettifica del documento di riscossione. Le variazioni dell'importo del tributo saranno di regola conteggiate a conguaglio in occasione dell'ultima rata di emissione dei documenti di riscossione, tenendo conto degli importi già versati.

Nel caso fossero già stati eseguiti pagamenti eccedenti l'importo effettivamente dovuto, l'Ufficio Tributi provvederà al rimborso degli importi pagati in eccedenza o al conguaglio in acconto sull'annualità successiva.

La gestione temporale della liquidazione del rimborso è di competenza del Comune.

Il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile alla pagina www.comune.borgomasino.to.it è altresì disponibile presso i competenti uffici comunali.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo purché la comunicazione contenga almeno i seguenti campi obbligatori:

- i dati identificativi dell'utente: il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- l'indirizzo e il codice utenza;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta

(60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

RITIRO MODULISTICA

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche di **reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati** può essere ritirata presso gli uffici comunali del Comune di Borgomasino – Via Torino 4, 10031 Borgomasino (TO) oppure scaricata all'indirizzo Internet: www.comune.borgomasino.to.it nell'apposita sezione PORTALE TRASPARENZA SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI.

PRESENTAZIONE MODULISTICA

I moduli di cui sopra possono essere:

- presentati direttamente agli uffici Comunali del Comune di Borgomasino – Via Don Oddonino 19 – 10080 Borgomasino (TO)
- inviati per posta ordinaria al seguente indirizzo: Comune di Borgomasino – Via Don Oddonino 19 – 10080 Borgomasino (TO)
- inviati via mail: info@comune.borgomasino.to.it

Titolo IV All A Delibera - PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

In ottemperanza agli obblighi imposti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif è in fase di attivazione il numero verde per richiedere informazioni.

I competenti uffici comunali rispettano i seguenti orari:

Ufficio Tributi

Ogni 1° e 3° Martedì del mese dalle 14.00 alle 17.00

Titolo V All A Delibera - MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

PAGAMENTO

Il termine di scadenza per il pagamento della 1° rata è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione.

La riscossione della Tari è effettuata direttamente dal Comune, in primo luogo mediante l'emissione di avvisi di pagamento bonari, emessi sulla base delle dichiarazioni presentate, con annessi i modelli di pagamento precompilati, riportanti:

1. l'anagrafica del contribuente
2. il codice utente e codice utenza
3. l'indicazione del tributo dovuto;
4. l'importo di ogni singola rata e le scadenze
5. l'importo dovuto per la tassa sui rifiuti ed il tributo provinciale,
6. l'ubicazione e la superficie dei locali e delle aree su cui è applicato il tributo,
7. la destinazione d'uso dichiarata
8. le tariffe applicate,

L'avviso di pagamento deve contenere altresì tutti gli elementi previsti dall'art. 7 della Legge 27/07/2000, n. 212, nonché tutte le indicazioni contenute nella delibera ARERA n. 444/2019, a partire dall'entrata in vigore delle disposizioni in essa contenute.

L'invio di questo documento di riscossione è previsto in formato cartaceo, fatta salva la scelta dell'utente di ricevere il documento medesimo in formato elettronico. A tal fine, l'avviso di pagamento contiene specifiche indicazioni che consentano agli utenti di optare per la sua ricezione in formato elettronico, con la relativa procedura di attivazione.

L'avviso bonario è inviato per posta semplice o mediante posta elettronica all'indirizzo comunicato dal contribuente.

PERIODICITA' DI RISCOSSIONE

Ai sensi dell'Art. 1, comma 688, della L. 147/2013, la **Giunta Comunale** stabilisce di anno in anno **il numero delle rate e le scadenze di pagamento del tributo**, qualora non fissate già dal Consiglio Comunale contestualmente all'approvazione delle tariffe, **consentendo di norma almeno due rate a scadenza semestrale** e in modo anche differenziato con riferimento alle scadenze IMU.

Eventuali conguagli di anni precedenti o dell'anno in corso possono essere riscossi anche in unica soluzione. L'importo complessivo del tributo annuo dovuto da versare è arrotondato all'euro superiore o inferiore a seconda che le cifre decimali siano superiori o inferiori/pari a 49 centesimi, in base a quanto previsto dal comma 166, art. 1, della L. 296/2006

Ai sensi dell'art. 1, comma 688, della L. 147/2013, il versamento della TARI è effettuato in deroga all'art. 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, secondo le disposizioni di cui all'art. 17 del D.Lgs. 241/1997, **mediante modello F24**, oppure tramite apposito bollettino di conto corrente postale al quale si applicano le disposizioni di cui al citato articolo 17, in quanto compatibili, ovvero tramite le altre modalità di pagamento offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali. L'ente, qualora si avvalga di riscuotere il tributo con modalità diversa dal modello F24, nel provvedimento che fissa le singole scadenze indica anche il rispettivo sistema di pagamento.

In caso di smarrimento è possibile richiedere copia del prospetto e del modello F24 presso l'Ufficio Tributi del Comune.

Per quanto riguarda le modalità di calcolo della Tari si fa riferimento al Regolamento Comunale Tari approvato con Deliberazione del Consiglio Comune.

A seguito di mancato versamento dell'avviso di pagamento alle prescritte scadenze il Comune invierà al contribuente **un atto formale di pagamento**; questo atto è un sollecito emesso nei confronti dei contribuenti che non risultano in regola con i pagamenti TARI e si tratta di un avviso che, se pagato entro il termine indicato, non comporta sanzioni ed interessi. Esso è notificato a mezzo PEC o con raccomandata R/R.

Qualora non venga versato l'importo richiesto con **l'atto formale di pagamento** il Comune di Borgomasino emette **l'avviso di accertamento esecutivo**. Si tratta di un avviso di accertamento che comporta l'applicazione delle sanzioni ed interessi previsti dalla normativa vigente in materia di tributi locali.

Esso è notificato a mezzo PEC o atto giudiziario e viene emesso nei confronti dei contribuenti che hanno omesso la dichiarazione TARI oppure omesso il pagamento in tutto o in parte dell'avviso TARI sollecitato.

In tutti i casi di soggetti titolari di un indirizzo di Posta elettronica certificata iscritto presso l'INI – PEC o INAD (Indice Nazionale dei Domicili Digitali), la notifica degli atti di pagamento potrà essere effettuata direttamente mediante PEC, senza preventiva trasmissione dell'avviso di pagamento cartaceo. In tale ipotesi, le scadenze per il pagamento indicate in cartella dovranno intendersi come perentorie ed il mancato rispetto dei termini di versamento potrà portare all'emissione di un atto di irrogazione della sanzione per omesso/parziale/tardivo versamento anche con riferimento alle singole rate.

Il pagamento deve essere effettuato utilizzando i modelli F24 precompilati, allegati all'Avviso di Pagamento, pagabili senza costi di commissioni presso sportelli bancari e uffici postali e tramite i servizi di home-banking.

Per le fasi di riscossione successive all'avviso di pagamento il Comune ha la facoltà di richiedere i versamenti del tributo con modalità diverse dal modello F24.

Le eventuali modalità di pagamento onerose non addebitano, in ogni caso, all'utente un onere superiore a quello sostenuto dall'amministrazione comunale per l'utilizzo di detta modalità.

RATEIZZAZIONE

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento della prima rata riportato nel documento di riscossione.

Viene garantita la possibilità di ulteriore rateizzazione nei seguenti casi:

- ai contribuenti che dichiarino, mediante autocertificazione ai sensi del D.P.R. 445/2000, di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- ai contribuenti che registrano, a parità di presupposto imponibile, un incremento della TARI superiore del 30 per cento rispetto all'importo medio pagato nei due anni antecedenti a quello di riferimento;

L'importo di ogni singola ulteriore rata non può essere inferiore ad € 50,00.

La richiesta di ulteriore rateizzazione deve essere presentata non oltre la scadenza della prima rata;

Sull'importo soggetto ad ulteriore rateizzazione possono essere applicati gli interessi legali vigenti durante il periodo di rateizzazione.

In caso di mancato pagamento anche soltanto di una delle ulteriori rate, il contribuente si intende decaduto dal beneficio della **rateizzazione aggiuntiva** e la data cui riferire l'omesso versamento, ai fini del calcolo degli interessi, rimane la data di scadenza ordinaria deliberata dal Comune.

RIMBORSI

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, Il soggetto passivo deve richiedere il rimborso delle somme versate e non dovute, entro il termine di 5 anni dalla data del pagamento ovvero dal giorno in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

1. Il Comune provvederà al rimborso entro 180 giorni dalla presentazione della richiesta.
2. Sulle somme da rimborsare sono corrisposti gli interessi calcolati nella misura indicata nel regolamento comunale delle entrate, secondo il criterio dettato dal comma 165 dell'art. 1 della L. 296/06, con decorrenza dalla data dell'eseguito versamento.
3. Il contribuente, con apposita istanza, può chiedere l'autorizzazione a compensare - senza applicazione di interessi - le somme di cui è creditore per avere effettuato versamenti a titolo di TARI non dovuta, con importi da pagare in via ordinaria per la medesima imposta in occasione delle scadenze immediatamente successive fino ad esaurimento del credito d'imposta. Nel caso in cui, successivamente

all'istanza di compensazione, il richiedente cessa di essere soggetto passivo d'imposta, sarà disposto il rimborso della differenza previa presentazione di espressa domanda.

4. Non possono essere portati in detrazione importi a credito spettanti ad utenti diversi da quello indicati nel modello F24 senza apposita autorizzazione del contribuente creditore.

Quali sono i servizi erogati

Servizio di gestione e riscossione taxa rifiuti ordinaria (TARI)	Per ottenere Indicazione di ❖ chi deve pagare la Tari ❖ modalità e tempistiche di presentazione delle dichiarazioni di occupazione, variazione e cessazione immobili ❖ applicazione di riduzioni o esenzioni ❖ modalità di ricezione dell'avviso di pagamento Tari ❖ modalità di pagamento	assistenza online www.comune.borgomasino.to.it ufficioici@comune.borgomasino.to.it assistenza telefonica Ogni 1° e 3° Martedì del mese dalle 14.00 alle 17.00 servizio Informazioni presso Ufficio Tributi invio richieste o segnalazioni a mezzo email all'indirizzo ufficioici@comune.borgomasino.to.it per appuntamento con lo sportello tributi contattare l'assistenza telefonica 0125/770034
Servizio di controllo dell'evasione e riscossione coattiva taxa rifiuti (TARSU, TARES, TARI)	ttenere informazioni ❖ sull'avviso di accertamento per infedele od omessa denuncia ricevuto e successivi provvedimenti di riscossione coattiva (ingiunzione di pagamento, preavviso di fermo amministrativo, preavviso di ipoteca, atti di pignoramento) ❖ ottenere informazioni sull'avviso di accertamento per insufficiente, omesso, tardivo pagamento e successivi provvedimenti di riscossione coattiva ❖ consegnare documentazione utile alla revisione totale o parziale dell'avviso di accertamento ricevuto e dei successivi provvedimenti di riscossione coattiva ❖ ottenere informazioni sulla posizione debitoria ❖ conoscere le possibilità esistenti per evitare il contenzioso tributario o accedere a strumenti deflattivi del contenzioso ❖ richiedere un rimborso	assistenza online www.comune.Borgomasino.to.it ufficioici@comune.Borgomasino.to.it servizio Informazioni presso Ufficio Tributi invio richieste o segnalazioni a mezzo email all'indirizzo info@comune.borgomasino.to.it per appuntamento con lo sportello tributi contattare l'assistenza telefonica 0125/77034
Servizio di rateizzazione	❖ richiedere il pagamento rateale dell'avviso di pagamento ❖ richiedere il pagamento rateale degli atti ricevuti (avvisi di accertamento, ingiunzioni di pagamento, comunicazione di sollecito, preavviso di fermo amministrativo, preavviso di iscrizione di ipoteca) compatibilmente con i requisiti previsti dai Regolamenti comunali; ❖ acquisire la modulistica prevista per la presentazione della domanda e le informazioni sulla documentazione necessaria ❖ trasmettere le ricevute di pagamento	assistenza online www.comune.borgomasino.to.it ufficioici@comune.borgomasino.to.it assistenza telefonica Ogni 1° e 3° Martedì del mese dalle 14.00 alle 17.00 servizio Informazioni presso Ufficio Tributi invio richieste o segnalazioni a mezzo email all'indirizzo ufficioici@comune.Borgomasino.to.it per appuntamento con lo sportello tributi contattare l'assistenza telefonica 012/770034

RIASSUNTO INDICATORI TEMPORALI

Aspetto di qualità	Schema Regolatorio I
Tempo di risposta scritta alle richieste di attivazione	Entro trenta (30)giorni lavorativi
Tempo di risposta scritta alle richieste di attivazione - variazione e di cessazione del servizio	Entro trenta (30)giorni lavorativi
Tempo di risposta scritta a reclami scritti	Entro trenta (30)giorni lavorativi
Tempo di risposta scritta a richieste scritte di informazioni	Entro trenta (30)giorni lavorativi
Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati,	Entro sessanta (60) giorni lavorativi
Rimborsi degli importi non dovuti	Entro centoventi (180) Giorni lavorativi