COMUNE di VOBBIA

CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

CARTA UNICA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO

DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Approvata Deliberazione di Giunta Comunale n. 10 dell'08/02/2022

SOMMARIO

INTRODUZIONE 3
VALIDITÀ DELLA CARTA 3
PRINCIPI FONDAMENTALI 4
TASSA SUI RIFIUTI (TARI) 5
GESTIONE SERVIZIO TARI 6
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DESTINATARI 7
SERVIZI EROGATI 7
CONTATTI E INFORMAZIONI 10
STANDARD DI QUALITÀ 11
AZIONI DI MIGLIORAMENTO 13
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE 13
DIRITTI DEGLI UTENTI 13
RECLAMI 13
RIMBORSI 14
DOVERI DEGLI UTENTI 14
TUTELA DEL CITTADINO 14
CONCILIAZIONE 16
ALLEGATI 16

INTRODUZIONE

La Carta unica della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a scoprire le attività del Comune e, in modo particolare, a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune, si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

Lo scopo della Carta è fissare i principi per l'erogazione del servizio, stabilire standard generali, riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni ed agli standard specifici, riferiti a prestazioni che l'utente può percepire in modo immediato e diretto (es. tempi di risposta a reclami e alle richieste formalmente presentate e tempi di attesa allo sportello, ecc.).

La Carta unica della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani persegue l'obiettivo di armonizzare le disposizioni tributarie in materia con le esigenze espresse dall'utenza, nella ricerca della qualità e dell'economicità del servizio pubblico offerto, in linea con gli obblighi di integrità previsti dalle più recenti normative in merito alla trasparenza e tutela del cittadino (Deliberazione ARERA n. 444 del 31 ottobre 2019 e Deliberazione ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022), garantendo ai cittadini il rispetto degli standard minimi di servizio e promuovendo il miglioramento continuo in termini di attività e risultati raggiunti.

L'introduzione della Carta come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", per arrivare, dopo una serie di interventi normativi alla emanazione del D. Lgs. del 14 marzo 2013, n. 33 che all'articolo 32 co. 1 ha previsto che "Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici".
Per i cittadini fruitori dei servizi la carta costituisce un importante elemento di garanzia; con questo atto l'Ente assume la propria responsabilità nel rispetto di standard e parametri predefiniti, misurati e verificati periodicamente.
La carta qualità del servizio è stata introdotta come documento obbligatorio per il servizio di gestione dei rifiuti dal "Documento per la Consultazione 352/2019/R/RIF" e dall'art. 8 e 3 della delibera Arera 444/2019 RIF/R. La "Carta unica della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani" prevista dal TQRIF entrerà in vigore dall'01.01.2023.

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1° gennaio 2022 e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione.
Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta all'indirizzo:

https://vobbia.unionedelloscrivia.ge.it/

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Eguaglianza dei diritti degli utenti

Il Comune si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali dei sistemi infrastrutturale gestito.

Imparzialità

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

Continuità del servizio erogato

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

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Partecipazione

Il Comune garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

Privacy

Il Comune e il gestore si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune, anche attraverso soggetti terzi, e al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

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

La tassa sui rifiuti è calcolata ai sensi della normativa prevista dal comma 639 e seguenti dell'articolo 1 Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e del D.P.R.27 aprile 1999, n. 158, della deliberazione n. 443 del 31/10/2019 ARERA, adottando il Metodo Tariffario per il servizio integrato di gestione dei Rifiuti (MTR) e del "Regolamento per la disciplina del tributo diretto alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti (Tari)", approvato con deliberazione del Consiglio comunale del 17 settembre 2014, n. 22 e s.m.i.

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

La tariffa è commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolta sulla base dei criteri determinati con il D.P.R. 158/1999 ad oggetto: "Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani."

La tariffa è composta da una quota fissa determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti, riferite in particolare agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti, e da una quota variabile rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio, ricomprendendo anche i costi di smaltimento di cui all'art. 15 del D.Lgs. 36/2003.

La tassa è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali ed aree scoperte, adibiti a qualsiasi uso e suscettibili di produrre rifiuti urbani. La TARI è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria, determinata sulla base del costo del servizio quantificato dal Piano Economico Finanziario.

Le tariffe della Tari, suddivise tra utenze domestiche e utenze non domestiche, vengono annualmente definite con deliberazione del Consiglio Comunale consultabile sul sito del Comune di Vobbia https://www.vobbia.unionedelloscrivia.ge.it, e pubblicate sul sito del Ministero dell'economia e finanze.

Per le utenze domestiche l'importo dovuto viene calcolo moltiplicando la tariffa "Parte Fissa", correlata alla superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati e sommando l'importo della

tariffa “Parte Variabile” determinato in base al il numero dei componenti presenti nell’immobile.

Per le utenze non domestiche la tariffa si diversifica sulla base delle tipologie di attività (categorie) previste dal D.P.R. 158/1999, infatti l’importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa “Parte Fissa e Parte Variabile”, stabilita per ogni categoria, per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati sia si tratti di locali, sia di aree scoperte.

Alla tassa si aggiunge la percentuale dovuta per il TEFA (Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente, ex art. 19 D.Lgs. 504/1992 e art. 38 bis D.L. 124/2019), di competenza della Città Metropolitana. A partire dall’1.1.2021 il versamento degli importi dovuti a titolo di TEFA deve essere effettuato utilizzando lo specifico codice tributo “TEFA” istituito da Agenzia delle Entrate, pertanto, quanto dovuto a titolo di TEFA dovrà essere versato separatamente da quanto dovuto a titolo di TARI.
Il corretto utilizzo del nuovo codice tributo “TEFA” permette che il pagamento sia indirizzato direttamente all’Ente destinatario ovvero alla Città Metropolitana.

GESTIONE SERVIZIO TARI

La gestione del servizio integrato dei rifiuti, ai sensi della legge Regionale 24 febbraio 2014, è stata affidata dalla Città Metropolitana, con Deliberazione del Consiglio Metropolitano n. 19/2020, e decorrenza a partire dall’ 1.1.2021, ad AMIU Genova s.p.a (AMIU).
Il contratto di servizio gestito dalla città Metropolitana disciplina lo svolgimento del ciclo integrato dei rifiuti nel Bacino del Genovesato, composto da 31 Comuni tra i quali rientra anche il Comune di Vobbia.
I comuni ricompresi nel Bacino del Genovesato sono Arenzano, Busalla, Campo Ligure, Campomorone, Casella, Ceranesi, Cogoleto, Crocefieschi, Davagna, Fascia, Fontanigorda, Genova, Gorreto, Isola del Cantone, Masone, Mele, Mignanego, Montebruno, Montoggio, Propata, Ronco Scrivia, Rondanina, Rossiglione, Rovegno, Sant’Olcese, Savignone, Serra Riccò, Tiglieto, Torriglia, Valbrevenna e Vobbia.

Il nuovo contratto prevede anche lo svolgimento da parte di AMIU delle attività di front e back office relative alla TARI; per il Comune di Vobbia tale attività dovrà essere dettagliata in un Protocollo operativo condiviso con la Città Metropolitana ed AMIU.

Relativamente alla gestione della TARI, AMIU a seguito della sottoscrizione del protocollo operativo in nome e per conto del Comune dovrà svolgere le attività di seguito elencate:

Supporto alla definizione delle tariffe
Gestione degli utenti (“front office”)
Gestione delle pratiche (“back office”) e della banca dati

Allo stato e fino alla sottoscrizione del protocollo operativo tali attività vengono gestite direttamente dal Comune di Vobbia.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DESTINATARI

La Tari è dovuta da chiunque, persona fisica o giuridica, possieda, occupi o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, esistenti nel territorio comunale a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani o ad essi assimilati.
Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale e possono essere così descritte:

Tipologia di Tariffa	Composizione tariffe
Per utenza domestica	– Parte fissa – Parte variabile – Addizionale TEFA (tributo provinciale dovuto per l'esercizio delle funzioni ambientali)
Per utenza non domestica ⇒ Tariffe differenziate per categorie di attività con omogenea potenzialità di produzione di rifiuti	

SERVIZI EROGATI

1. Emissione ed invio dei documenti di pagamento relativi alla TARI

- **Avvisi di pagamento**, inviati in Acconto e a Saldo (art. 13, comma 15 ter, D.L. 201/2011 come modificato dall'art. 15 bis del D.L. 34/2019), sono recapitati al domicilio/residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, mail o PEC; l'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dall'Ufficio TARI sulla base delle tariffe approvate annualmente dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente.

- **Pagamento della tassa**

Il pagamento della tassa è effettuato a seguito del ricevimento, presso il proprio domicilio, di **documenti di pagamento** corredati dei **modelli F24 precompilati**. I modelli F24 **sono pagabili senza commissioni di versamento** presso:

- □ Sportello bancario;
- □ Sportello postale;
- □ Per via telematica.

Il pagamento della tassa può essere effettuato anche mediante la piattaforma **pagoPA**, in tal caso occorre contattare preventivamente l'ufficio Tributi. Per questa modalità di pagamento la commissione d'incasso è a carico dell'utente e dipende dall'intermediario che interviene per le operazioni di pagamento.
Se il contribuente riceve un documento di pagamento per una somma non dovuta può presentare **istanza** per l'**annullamento parziale o totale dell'atto**.

- **Documenti di Conguaglio**, che possono prevedere un maggiore dovuto rispetto alla richiesta inziale (positivi) o determinare un rimborso (negativi) ed abbracciare un arco temporale anche pluriennale. Sono emessi per rettificare le variazioni che intervengono nell'anno successivamente all'emissione degli avvisi di pagamento e sono recapitati al domicilio/residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, mail o PEC.

- **Documenti di Sollecito di pagamento**, sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei cittadini che non risultano in regola i pagamenti TARI. Si tratta di avvisi cosiddetti "bonari" che, se pagati entro il termine indicato, non comportano sanzioni ed interessi. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R.

- **Avvisi di Accertamento intimazione ad adempiere**, sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei cittadini che hanno omesso l'obbligo di dichiarazione TARI oppure omesso il pagamento TARI sollecitato in tutto o in parte. Si tratta di avvisi di accertamento che comportano sanzioni ed interessi previsti dalla normativa vigente in materia di tributi locali. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R.

2. Gestione dell'utenza

Il servizio di **front-office** e **back-office** viene attualmente gestito direttamente dall'Ente, in futuro da AMIU Genova SpA, come previsto dall'articolo 1 comma 691 della L. 147/2013, con i seguenti strumenti.

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

- ✓ **Servizio telefonico** attivato sia mediante risposte dirette fornite dal personale dell'ufficio competente, e prossimamente finanche da apposito numero verde.

- ✓ **Mail, pec e posta ordinaria**

- ✓ **Appuntamenti telefonici**

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

Il personale a contatto con l'utente ha la competenza e l'esperienza necessarie per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza.
Il personale addetto è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e a fornire risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti.

3. Rateizzazione

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

4. Attività di accertamento e recupero dell'evasione/elusione

Il Comune svolge attività di accertamento per omesso o parziale pagamento e per omessa o infedele dichiarazione, attraverso la verifica della congruenza tra i versamenti ricevuti per singola annualità esaminata e quanto risulta dovuto sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati tributarie del Comune.
Il controllo delle posizioni tributarie per le quali risultano incongruenze nei tributi pagati e/o nei dati dichiarati è effettuato attraverso l'incrocio tra banche dati comunali e/o altre fonti disponibili al fine di individuare posizioni non conformi (dichiarazioni, iscrizioni, cessazioni, ecc.…) rispetto agli adempimenti richiesti dalle normative vigenti in materia di TARI.

5. Riscossione

La riscossione TARI è gestita dal 2013 direttamente dal Comune di Vobbia (Servizio Tributi e Commercio) che riceve tutti i flussi di pagamento provenienti dai diversi canali (Agenzia delle Entrate, Uffici postali, Istituti bancari, Banche, ecc.) e provvede all'abbinamento degli stessi nel gestionale TARI.

La continua ricerca di soluzioni tecnologiche innovative volte ad agevolare i versamenti hanno portato in questi ultimi anni ad introdurre oltre ai consueti canali di pagamento (circuito bancario, uffici postali, on line) modalità innovative che, con l'utilizzo di codici a barre e QR code che permettono l'acquisizione dei dati senza necessità di digitarli, consentono di pagare TARI più rapidamente e senza commettere errori.
Come previsto dalla normativa vigente (D.M. del 21 ottobre 2020), a partire dall'anno 2021 il pagamento può essere effettuato anche mediante la piattaforma PagoPa.

6. Gestione rifiuti urbani e spazzamento strade

Ai sensi della legge Regionale 24 febbraio 2014, a decorrere dal 1° gennaio 2021, la Città Metropolitana ha provveduto ad affidare ad AMIU il servizio di gestione del ciclo dei rifiuti nel Bacino del Genovesato, composto da 31 Comuni tra i quali rientra anche il Comune di Vobbia (Deliberazione del Consiglio Metropolitano n. 19/2020).

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

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

Le informazioni relative alle modalità di erogazione dei servizi a favore degli utenti sono consultabili sul sito istituzionale di AMIU alla pagina: https://www.amiu.genova.it/servizi/

Le segnalazioni di eventuali disservizi relativi alla raccolta dei rifiuti e al servizio di spazzamento e lavaggio delle strade possono essere presentate attraverso la piattaforma SEGNALACI

Si può consultare e scaricare la "Carta del Servizio AMIU" dal link: https://www.amiu.genova.it/wp-content/uploads/2021/05/carta_servizi_2021- 1.pdf

CONTATTI E INFORMAZIONI

COMUNE DI VOBBIA
SERVIZIO TRIBUTI E COMMERCIO – UFFICIO TRIBUTI
Località Vobbia n. 29 – 16010 VOBBIA

Contatti:

- Tel. 010939311 (centralino);
- dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 (per prenotazione appuntamenti ed appuntamenti telefonici);
- Sito: www.vobbia.unionedelloscrivia.ge.it;
- Email: serviziotributi@comunedivobbia.it (per informazioni o chiarimenti in merito agli avvisi di accertamento e istanze di rateazione);
- Email: serviziotributi@comunedivobbia.it (per rimborsi, compensazioni, agevolazioni per disagio economico, reclami per la gestione tariffa e rapporti con l'utente);
- PEC: comune.vobbia@pec.it.

Modulistica:
La richiesta di invio telematico degli avvisi di pagamento TARI può essere effettuata tramite e-mail (serviziotributi@comunedivobbia.com) ovvero tramite pec (comune.vobbia@pec.it) ovvero tramite servizio postale (Comune di Vobbia – Località Vobbia n. 29 – 16010 Vobbia).

AMIU GENOVA S.p.A.
Via G. D'Annunzio 75 - 16121 Genova
Contatti
Call Center: da rete fissa all' 800.95.77.00 oppure da rete mobile 010 89 80 800 (dal lunedì al giovedì 9 -12.30 e 14 -16.30 venerdì 9 -12.30 per servizi diversi dalla Tassa sui Rifiuti – es: ritiro ingombranti)
Sito: www.amiu.genova.it (anche per informazioni relative alle modalità di erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti).
link: www.amiu.genova.it/tari/modulistica/

Le istanze possono essere inviate a mezzo mail, PEC o posta ordinaria.

Email: tari@amiu.genova.it
PEC: tia@pec.amiu.genova.it

Modulistica
Nel link seguente può essere scaricata la modulistica da utilizzare per nuove iscrizioni, variazioni, cessazioni, richiesta rateizzazione: www.vobbia.unionedelloscrivia.ge.it

Le istanze possono essere inviate a mezzo mail, PEC o posta ordinaria.

STANDARD DI QUALITÀ

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni tipo a cui sono stati associati degli indicatori (**Standard**) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a fornire una puntuale ed esaustiva risposta a richieste chiare e corredate da idonea documentazione.
In caso di mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, verranno valutate le problematiche e le eventuali responsabilità che hanno generato la disfunzione rilevata ed adottate di concerto con l'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere.
Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, sono rallentati i procedimenti. In questo caso l'ufficio si impegna ad informare tempestivamente l'utente dell'esigenza di integrare la documentazione al fine di avviare l'istruttoria. Nella tabella sotto riportata sono stati individuati gli Standard qualitativi dei principali servizi-tipo erogati, per permettere ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte dal Comune.

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Emissione avviso di pagamento	*Efficacia e tempestività*	Rispetto della tempistica della distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 15 giorni prima della scadenza della prima rata
Attività assistenza e servizio al pubblico	*Efficacia e tempestività*	Tempi di attesa allo sportello	Attesa media 5 minuti che potrebbero raggiungere 15 minuti nei periodi di emissione dei documenti TARI
	Efficacia e tempestività	Tempi di attesa al telefono	Da 1 a 3 minuti
Richieste scritte di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	*Efficacia e tempestività*	Tempi di risposta	Entro 30 giorni (L. 241/1990, art. 2, comma 4 bis)
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	*Efficacia e tempestività*	Tempi di risposta	Entro 30 giorni (L. 241/1990, art. 2, comma 4 bis)
Gestione delle istanze su avvisi di Accertamento	*Efficacia e tempestività*	Tempi di risposta	Entro 30 giorni
Gestione dei Rimborsi	*Efficacia e tempestività*	Tempi di rimborso del documento di riscossione	Entro 180 giorni (L. 296/2006, art. 1, comma 164)
Gestione dei Reclami	*Efficacia e tempestività*	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo

Ricorso/mediazione avverso provvedimento ritenuto illegittimo	*Efficacia e tempestività*	Tempi di risposta	Normata dal D.lgs. n. 546/1992 e s.m.i
Annullamento in sede di autotutela	*Efficacia e tempestività*	Tempi di risposta	Normata dal D.lgs. n. 546/1992 e s.m.i
Richiesta di rateizzazione	*Efficacia e tempestività*	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla ricezione dell'istanza

Responsabile della TARI
Geom. Carlo Mellino tel. 010939311
e-mail serviziotributi@comunedivobbia.com

Responsabile del Procedimento
Sig.ra Valentina Pannocchia tel. 010939311
e-mail serviziotributi@comunedivobbia.com

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri a beneficio di tutte le parti interessate.
Nel rispetto di questo principio è avviato per l'anno 2022 la seguente azione di miglioramento:

- anticipazione invio bollettino, almeno 25 (venticinque) giorni prima della scadenza.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta unica della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani può essere richiesta alla Segreteria del Servizio (tel. 010939311 – e-mail serviziotributi@comunedivobbia.com), presso Località Vobbia n. 29, presso cui è comunque affisso un estratto.
La Carta è pubblicata all'indirizzo:
https://www.vobbia.unionedelloscrivia.ge.it

DIRITTI DEGLI UTENTI

Dal 2022 i cittadini possono formulare **suggerimenti, segnalazioni e reclami** relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso la piattaforma **SegnalaCi** al seguente indirizzo:

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo di **10 giorni**. Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

RECLAMI

Per richieste e/o reclami attinenti alla tassa sui rifiuti, l'utente deve rivolgersi agli Uffici competenti,

che garantiscono il rispetto degli obblighi imposti dalla Delibera 444/2019/R/RIF di ARERA.
Il Reclamo, diverso da quello relativo agli indicatori presenti sulla presente Carta unica della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, deve essere formulato in modo chiaro e preciso in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso. L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato **entro 30 giorni** dal ricevimento del reclamo. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione l'Ufficio nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica ed il relativo Responsabile.
I reclami potranno essere presentati utilizzando la piattaforma SEGNALACI

RIMBORSI

Il rimborso riconosciuto dovuto è disciplinato dalla Legge 296/2006, il contribuente può richiedere al Comune il rimborso delle somme versate e non dovute entro il termine di 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Il contribuente può altresì richiedere la compensazione tra l'importo del quale è stato accertato il diritto al rimborso e gli importi dovuti a titolo di TARI. In caso di insoluti relativi ai tributi sui rifiuti, il rimborso richiesto viene utilizzato prioritariamente a copertura di eventuali debiti e viene effettivamente rimborsata solo l'eccedenza.

Ai sensi della normativa vigente (art. 1, comma 164, L. 296/2006) il rimborso riconosciuto è effettuato entro 180 giorni dalla presentazione dell'istanza. Sull'importo a rimborso saranno computati gli interessi, come previsto dal Regolamento Comunale vigente in materia, calcolati al tasso legale maggiorato di un punto percentuale, con maturazione giornaliera.

Le istanze di rimborso per le utenze domestiche, sia per i residenti che per i non residenti, potranno essere inoltrate direttamente attraverso e-mail (serviziotributi@comunedivobbia.com) ovvero pec (comune.vobbia@pec.it)

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'Ufficio, entro 30 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

TUTELA DEL CITTADINO

I principali istituti a tutela del cittadino sono:

- **Ravvedimento operoso**, secondo il quale chi ha omesso la presentazione della dichiarazione entro la scadenza fissata o non ha effettuato il pagamento, può sanare la propria posizione a condizione che l'ufficio non abbia ancora accertato la violazione (art. 13 d.lgs. 472/1997), attraverso la presentazione della dichiarazione e il pagamento dovuto a titolo di sanzioni ed interessi;

- **Autotutela**, con cui il contribuente può richiedere all'Amministrazione la revisione o l'annullamento di un atto infondato, illegittimo o viziato da errori (art. 21 nonies della L. n. 241/1990, s.m.i.);

- Per le controversie di valore non superiore a cinquantamila euro, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione

dell'ammontare della pretesa. La procedura di **reclamo/mediazione** deve essere conclusa, a pena di improcedibilità del ricorso, entro il termine di novanta giorni dalla data di notifica di quest'ultimo (art. 17 bis, D. Lgs. n° 546/92);

- **Ricorso alla Commissione Tributaria** Provinciale di Genova entro 60 giorni dalla notifica, secondo le disposizioni del D.Lgs. del 31.12.1992 n. 546 (o Regionale, o Corte di Cassazione), nel caso in cui il contribuente ritenga la pretesa tributaria illegittima o infondata. Possono essere impugnati: avviso d'accertamento esecutivo; provvedimenti di diniego del rimborso, anche parziale; altri atti impugnabili per legge presso le Commissioni Tributarie, secondo modalità e procedure che vengono riportate sugli atti stessi.

Ai sensi dell'art. 7 dello Statuto del Contribuente, per consentire l'esercizio dei propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione tributaria competente e delle relative forme da osservare. Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D. Lgs. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni.
Dal 1° gennaio 2016, il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo il cui valore non sia superiore ad € 50.000,00, può avvalersi dell'istituto del ricorso/reclamo. Si può proporre ricorso/reclamo intestato alla Commissione tributaria Provinciale di Genova nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che si intende impugnare, a pena di inammissibilità, notificandolo secondo una delle modalità sotto indicate:
a mezzo di ufficiale giudiziario, con le modalità previste dall'articolo 137 e seguenti del codice di procedura
civile;
direttamente a mezzo del servizio postale, mediante spedizione dell'istanza in plico senza busta raccomandato con avviso di ricevimento (piegare il ricorso e spillarlo e sulla facciata esterna scrivere l'indirizzo del Comune Località Vobbia n. 29 – 16010 Vobbia);
mediante invio telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ente comune.vobbia@pec.it con le modalità di cui all'art. 10 dal D.M. del 04/08/2015 (adottato in attuazione Decreto 23 dicembre 2013, n. 163) in cui è previsto che il ricorso inviato in forma di documento informatico deve rispettare alcuni requisiti, ed in particolare:
deve essere in formato PDF/A-1a o PDF/A-1b;
deve essere sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale, pertanto il file ha la seguente denominazione: **nome_file.pdf.p7m**.

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

Termini della notifica

A pena di inammissibilità, entro 60 giorni dalla data di notifica dell'atto da impugnare, il ricorso/reclamo intestato alla Commissione tributaria Provinciale di Genova deve essere notificato al Comune di Vobbia, al seguente indirizzo: Località Vobbia n. 29 – 16010 Vobbia;
Successivamente, entro 30 giorni dal termine ultimo per la notifica del ricorso al Comune, in caso di tacito rifiuto, il ricorso, redatto in duplice copia, conformemente all'atto di reclamo, può essere proposto alla Commissione tributaria Provinciale di Genova (novantesimo giorno dalla notifica dell'atto da impugnare).

Ricorso al Garante del contribuente

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente, un organo collegiale autonomo, che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate.

Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini. In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai Responsabili degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

ALLEGATI

1. Richiesta invio comunicazioni Tari tramite mail;
2. Modulo per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi;
3. Questionario di misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza;
4. Richiesta di annullamento e/o rettifica in autotutela ai sensi dell'art- 68 del D.P.R. n. 287/92, dell'art. 2 quater del D.L. n. 564/94 e del D.M. n. 37/97, dell'avviso/sollecito di pagamento TARI.

Al Responsabile dell'Ufficio Tributi
Comune di VOBBIA
Località Vobbia n. 29
16010 Vobbia (GE)
Pec comune.vobbia@pec.it
e-mail serviziotributi@comunedivobbia.com

TARI via MAIL

Privacy *

☐ Accetto l'informativa privacy

Informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 Regolamento U.E. 2016/679) raccolti dal Comune di Vobbia. Titolare del trattamento dei dati personali è il COMUNE DI VOBBIA, legale rappresentante il Sindaco pro-tempore, con sede in Località Vobbia n. 29, Vobbia 16010, e-mail: serviziotributi@comunedivobbia.com; PEC: comune.vobbia@pec.it.
L'Ufficio del Responsabile della Protezione dei dati personali per il Comune di Vobbia (DPO) è l'Avv.to Erika Bianchi – Via del Colo n. 19 – Villanova d'Ardenghi (PV) – telefono: 3336547954 – indirizzo e-mail: dpo.italia@gmail.com – indirizzo pec: erika.bianchi@pec.it.
L'Ufficio Tributi del Comune di Vobbia, nell'ambito dell'attività finalizzata all'applicazione della tassa sui rifiuti (TARI), tratterà i dati personali raccolti con modalità prevalentemente informatiche e telematiche, alle condizioni stabilite dal Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), in particolare per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici. Nella fattispecie vengono raccolti dati personali come nome, cognome, indirizzo, codice fiscale, email, telefono I dati saranno trattati esclusivamente per le finalità di cui sopra dal personale del Comune di Vobbia e da eventuali collaboratori esterni, come Società, Associazioni o Istituzioni o altri soggetti espressamente nominati quali responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi, i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea. Il conferimento dei dati richiesti nei campi contrassegnati da asterisco (o indicati nel modulo quali obbligatori) è indispensabile e il loro mancato inserimento non consente di completare l'istruttoria necessaria per quanto richiesto. Per contro, il rilascio dei dati presenti nei campi non contrassegnati da asterisco (o non indicati nel modulo quali obbligatori), pur potendo risultare utile per agevolare i rapporti con il Comune di Vobbia è facoltativo, e la loro mancata indicazione non pregiudica il completamento della procedura. I dati saranno trattati per tutto il tempo necessario alla definizione di quanto richiesto dall'utente o quanto previsto dalla procedura e saranno successivamente conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. Alcuni dati potranno essere pubblicati on line nella sezione Amministrazione Trasparente in quanto necessario per adempiere agli obblighi di legge previsti dal D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i. - testo unico in materia di accesso civico, obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni. Gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento: accesso ai dati personali, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione al trattamento e diritto alla portabilità dei dati. L'apposita istanza al Titolare del trattamento dei dati personali è presentata tramite il Responsabile della protezione dei dati presso il Comune di Vobbia (DPO) i cui contatti sono indicati in apertura della presente informativa. Con la comunicazione dei dati di contatto (mail e/o PEC, numero di telefono cellulare) si acconsente all'invio di comunicazioni in formato digitale da parte del Comune di Vobbia, relativamente ai tributi locali.

NOME	
COGNOME	
DATA DI NASCITA	
RESIDENZA	
INDIRIZZO	
CAP	
TELEFONO	

CHIEDE per le utenze intestate a:

NOME	
COGNOME	
CODICE FISCALE	

di voler recapitare tutte le comunicazioni relative alla TARI al seguente indirizzo di posta elettronica:

Email
Email PEC

Si impegna a comunicare tempestivamente la variazione dell'indirizzo di posta elettronica

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Al Responsabile dell'Ufficio Tributi
Comune di VOBBIA
Località Vobbia n. 29
16010 Vobbia (GE)
Pec comune.vobbia@pec.it
e-mail serviziotributi@comunedivobbia.com

Dati del segnalante:

NOME	
COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
E-MAIL	

Oggetto del reclamo:

Motivo:

☐ Ritardo
☐ Scortesia
☐ Altro (SPECIFICARE)
☐ Omissione

_____

Proposta di miglioramento del servizio:

Data _____ Firma _____

(…segue sul retro informativa su trattamento dei dati personali)

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEGLI ART. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO U.E. 2016/679 SULLA PROTEZIONE DEI DATI.

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché *alla libera circolazione di tali dati, si forniscono le seguenti informazioni:*
Titolare del trattamento è il Comune di VOBBIA LOCALITÀ VOBBIA N. 29 – 16010 VOBBIA GE

_____
Per presa visione

_____
(luogo e data)

****

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

Il funzionario

****

Decisione del Responsabile:

Il Responsabile

All'UFFICIO TRIBUTI
DEL COMUNE DI VOBBIA
LOCALITÀ VOBBIA, 29
16010 VOBBIA
e-mail serviziotributi@comunedivobbia.com
pec comune.vobbia@pec.it

QUESTIONARIO DI MISURAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONEDELL'UTENZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI DELLA TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

Gentile utente,
le chiediamo di compilare Il presente questionario predisposto dal Comune di Vobbia per valutare il grado di soddisfazione dell'utenza TARI e di riconsegnarlo in una delle seguenti modalità:

- a mano o via posta: Comune di Vobbia – Ufficio Protocollo Località Vobbia n. 29;
- via PEC: comune.vobbia@pec.it (sola da posta elettronica certificata)
- via email: serviziotributi@comunedivobbia.com

Le risposte da lei fornite saranno trattate in forma anonima e aggregata.

DATA DI COMPILAZIONE: ……..

DATI RELATIVI ALL'INTESTATARIO:

Genere ❑ M ❑ F

Età ❑ da 18 a 24 ❑ da 25 a 34 ❑ da 35 a 44 ❑ da 45 a 54 ❑ da 55 a 64 ❑ oltre65

Titolo di studio: ❑ nessuno ❑ licenza elementare ❑ licenza media superiore ❑ laurea

Numero componenti familiari: ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑ 6 ❑ più di 6

Professione: ❑ Studente ❑ Casalingo/a ❑ Pensionato/a ❑ Operaio/a ❑ Impiegato/a ❑ Insegnante ❑ Funzionario/Quadro ❑ Dirigente ❑ Imprenditore ❑ Libero professionista ❑ Commerciante ❑ Altro

PERCEZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO NEL COMPLESSO
❑ OTTIMO ❑ BUONO ❑ SUFFICIENTE ❑ INSUFFICIENTE ❑ PESSIMO

RAPPORTO CON L'UTENTE:
❑ OTTIMO ❑ BUONO ❑ SUFFICIENTE ❑ INSUFFICIENTE ❑ PESSIMO

ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI:
❑ OTTIMO ❑ BUONO ❑ SUFFICIENTE ❑ INSUFFICIENTE ❑ PESSIMO

SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO:

……

……..

All'UFFICIO TRIBUTI
DEL COMUNE DI VOBBIA
LOCALITÀ VOBBIA, 29
16010 VOBBIA
e-mail serviziotributi@comunedivobbia.com
pec comune.vobbia@pec.it

OGGETTO: Richiesta di annullamento e/o rettifica in autotutela ai sensi dell'art- 68 del D.P.R. n. 287/92, dell'art. 2 quater del D.L. n. 564/94 e del D.M. n. 37/97, dell'avviso/sollecito di pagamento TARI.

IL/LA SOTTOSCRITTO/A

Cod. Fiscale |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|	
Cognome	Nome
Nato/a a	Il
Residente a	Via
Recapito Telefonico n.	

Nella sua qualità di:

☐ Contribuente

☐ Rappresentante legale della Società:

Cod. Fiscale/ P.IVA |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|	Tel.
Denominazione/Ragione Sociale	
Domicilio Fiscale	Via
E-mail:	
PEC (posta elettronica certificata)	

C H I E D E

La rettifica e/o l'annullamento dell'avviso/sollecito di pagamento TARI _____, n. _____ del _____, per i seguenti motivi:

_____
_____
_____
_____
_____

ALLEGA ALLA PRESENTE:

☐ _____

☐ Fotocopia del documento d'identità, in corso di validità, del richiedente

Data, lì _____ Il/La Dichiarante

_____

INFORMATIVA PRIVACY

Ai sensi del D.Lgs n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) il Comune di Vobbia, in qualità di Titolare del trattamento e di Responsabile del trattamento, garantisce che il trattamento dei dati da Lei forniti attraverso la compilazione del presente modello sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.
Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/2003:

- I dati da Lei forniti verranno trattati per la gestione tecnica e commerciale del servizio di igiene urbana ai sensi del D.Lgs. n. 22/1997, del D.P.R. n. 158/1999 e del vigente Regolamento Comunale per l'applicazione del Tributo Comunale sui rifiuti e sui servizi (TARI);
- Il trattamento sarà effettuato attraverso modalità cartacee e/o informatizzate;
- Il conferimento dei dati è obbligatorio per consentire l'applicazione della tariffa del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- L'Ufficio del Responsabile della Protezione dei dati personali per il Comune di Vobbia (DPO) è l'Avv.to Erika Bianchi – Via del Colo n. 19 – Villanova d'Ardenghi (PV) – telefono: 3336547954 – indirizzo e-mail: dpo.italia@gmail.com – indirizzo pec: erika.bianchi@pec.it;
- I dati personali acquisiti possono essere fatti oggetto di comunicazione ad altri enti pubblici solo in presenza di espressa previsione di legge o di regolamento o se risulti comunque necessario per lo svolgimento delle funzioni istituzionali; potranno altresì essere comunicati ai soggetti privati (ditte o consulenti) incaricati dal Comune, a termini di contratto, di elaborare o catalogare detti dati.

Data _____ Firma privacy _____