Città di Ivrea

COMUNE DI IVREA

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 4

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DESTINATARI 5

Titolo II All A Delibera - ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO 7

Titolo III All A Delibera - RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI 9

Titolo IV All A Delibera - PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE 10

Titolo V All A Delibera - MODALITÁ E PERIODIOCITÁ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI 10

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 Ivrea ed 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 Ivrea, in qualità di Ente appartenete all'Ente Territorialmente Competente quale Consorzio Canavesano Ambiente (CCA), con questo documento ldefinisce le modalità di accesso alle informazioni, ai servizi, nonché 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 aggiornamento in relazione alle novità normative, modifiche del servizio o adozione di standard qualitativi migliorativi del medesimo con particolare riferimento agli aspetti qualitativi e quantitativi dei servizi, considerati gli standard di qualità scelti dall'Ente Territorialmente Competente.
Il Comune di Ivrea 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 Carta della Qualità è predisposta nel rispetto dei Regolamenti Comunali e delle seguenti normative:

- 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 che i servizi pubblici nazionali e locali siano erogati con modalità che promuovano il miglioramento della qualità e assicurino la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute 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"

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 Ivrea, 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 indicazioni circa le modalità per effettuare 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.

I dati personali comunicati dagli utenti sono trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste dal 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 Ivrea. L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.

Principi alla base dell'erogazione di servizi:

• il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;

• deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
• i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare;
• gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
• il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

La Carta dei Servizi non è semplicemente una guida, ma è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

• indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio;
• semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione;
• costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi;
• promozione del servizio e informazione del servizio;
• verifica del rispetto degli standard del servizio;
• predisposizione di procedure di ascolto e analisi della soddisfazione dei clienti, di semplice comprensione e di facile utilizzazione;
• in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico;
• coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto.

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 N. 7 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 Ivrea **in SCHEMA 1**

		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 per lo Schema regolatorio I tutti gli indicatori presenti nella Tabella.1 dell'allegato "A" della Deliberazione del 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/rif di ARERA NON SONO APPLICABILI,

mentre, dalla classificazione, secondo la Tabella 2 dello stesso allegato – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio, 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

Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

Il Consorzio Canavesano Ambiente si è avvalso della deroga di cui all'art 2.4 dell'Allegato A alla Delibera 15/2022/R/rif ovvero: 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.

In ragione della deroga soprariportata 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, queste ultime per i Comuni serviti dalla stessa, sono di competenza di **Società Canavesana Servizi Spa** (www.www.scsivrea.it)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DESTINATARI

COS'È LA TARI?

TARI è il tributo comunale istituito con la legge 147/2013. Il presupposto è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

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. In caso di detenzione temporanea di durata non superiore a sei mesi nel corso dello stesso anno solare, la TARI è dovuta soltanto dal possessore dei locali e delle aree a titolo di proprietà, usufrutto, uso, abitazione o superficie. Nel caso di locali in multiproprietà e di centri commerciali integrati, il soggetto che gestisce i servizi comuni è responsabile del versamento della TARI dovuta per i locali e le aree scoperte di uso comune e per i locali e le aree scoperte in uso esclusivo ai singoli possessori o detentori, fermi restando nei confronti di questi ultimi gli altri obblighi o diritti derivanti dal rapporto tributario riguardante i locali e le aree in uso esclusivo.

SERVIZI EROGATI

1. **Emissione ed invio dei documenti di pagamento relativi alla Tari**: il Comune provvede all'invio ai contribuenti di un apposito avviso di pagamento, con annesso il modello di pagamento precompilato. Gli avvisi sono recapitati al domicilio/residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, e-mail o pec; l'importo da versare al Comune viene quantificato sulla base delle tariffe approvate annualmente dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente.
Il Comune provvede anche ad emettere 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.
Successivamente, nei confronti dei contribuenti che hanno omesso la dichiarazione TARI oppure omesso il pagamento TARI sollecitato in tutto o in parte, vengono emessi avvisi di accertamento che comportano l'applicazione di sanzioni ed interessi previsti dalla normativa vigente in materia di tributi locali. Sono notificati a mezzo PEC o atto giudiziario.

2. **Gestione dell'utenza:** il servizio di front-office e back-office viene svolto dall' Ufficio Tributi del Comune di Ivrea, garantendo assistenza ai contribuenti mediante accesso allo sportello, previo appuntamento, negli orari di apertura al pubblico per la gestione delle pratiche e per fornire informazioni all'utenza. Il servizio è svolto anche mediante numero telefonico 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 quali 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, ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione e presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito.

3. **Attività di accertamento e recupero dell'evasione** Nei casi in cui dalle verifiche condotte sui versamenti eseguiti dai contribuenti venga riscontrata la mancanza, l'insufficienza o la tardività del versamento ovvero l'infedeltà, l'incompletezza o l'omissione della dichiarazione originaria o di variazione, il Comune provvede alla notifica di apposito avviso di accertamento motivato in rettifica o d'ufficio.

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

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La richiesta di attivazione del servizio 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.ivrea.to.it in modalità anche stampabile, disponibile presso lo sportello del comune stesso.
Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile.
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:

PER LE UTENZE DOMESTICHE:

a) Generalità dell'occupante/conduttore/detentore/dichiarante, il codice fiscale, residenza, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica ;
b) Generalità del soggetto denunciante se diverso dal contribuente, con indicazione della qualifica, numero di telefono ;
c) Estremi catastali, indirizzo di ubicazione, superficie tassabile e destinazione d'uso dei singoli locali;
d) Generalità e codice fiscale dei soggetti non residenti nei medesimi;
e) Data in cui ha avuto inizio l'occupazione/detenzione o conduzione dei locali o in cui è intervenuta la variazione;
f) La sussistenza o il venir meno dei presupposti per usufruire di agevolazioni, riduzioni o esenzioni;

PER LE UTENZE NON DOMESTICHE:

a) Denominazione della ditta o ragione sociale della società, relativo scopo sociale o istituzionale della persona giuridica, sede principale o legale, codice fiscale, partita IVA, PEC, telefono e indirizzo di posta elettronica;
b) Codice ATECO dell'attività;
c) Generalità del soggetto denunciante, con indicazione della qualifica;
d) Dati catastali, indirizzo di ubicazione comprensivo del numero dell'interno ove esistente, superficie calpestabile e destinazione d'uso dei singoli locali ;
e) Superficie area operativa scoperta utilizzata ;
f) l'indicazione dei locali e delle aree in cui si producono rifiuti speciali che vengono avviati al riciclo o smaltimento a cura del produttore e tipologia di rifiuti;
g) Data di inizio o di cessazione del possesso o della detenzione o di variazione degli elementi denunciati;
h) La sussistenza o il venir meno dei presupposti per usufruire di agevolazioni, riduzioni o esenzioni;

La denuncia deve essere presentata al Comune, anche mediante spedizione a mezzo posta raccomandata o tramite e-mail o 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:

7.1.a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;

7.1.b) il codice utente e il codice utenza;

7.1.c) 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 Canavesana Servizi 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 gironi 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 comunali **entro novanta (90) giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite *e-mail* o mediante consegna diretta compilando l'apposito modulo scaricabile alla pagina www.comune.ivrea.to.it in modalità anche stampabile, disponibile presso lo sportello del Comune stesso.

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:

11.1.a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;

11.1.b) il riferimento organizzativo che ha preso in carico la richiesta;

11.1.c) 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 cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione 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.

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. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

La dichiarazione di cessazione dell'utilizzo dei locali o delle aree deve indicare tutti gli elementi atti a comprovare la stessa. La cessazione nel corso dell'anno della conduzione o occupazione dei locali e delle aree soggetti al tributo, ove non tempestivamente denunciata oppure ove la denuncia sia stata omessa, comporta il diritto alla cessazione dell'applicazione del tributo a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla presentazione della tardiva denuncia di cessazione, ovvero dal primo giorno del mese successivo all'accertata cessazione da parte dell'Ufficio della conduzione o occupazione dei locali e delle aree scoperte soggetti al tributo. In caso di mancata dichiarazione di cessazione il tributo non è dovuto per le annualità successive se il contribuente dimostra di non avere continuato il possesso, l'occupazione o la detenzione dei locali e delle aree, ovvero se il tributo sia stato assolto dal subentrante a seguito di dichiarazione o in sede di recupero d'ufficio.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi. 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 ivi riportate può essere ritirata al servizio Entrate Comunali di via Fietta n. 3 oppure scaricata all'indirizzo Internet: www.comune.ivrea.to.it

PRESENTAZIONE MODULISTICA

I moduli possono essere:

- presentati direttamente al servizio "Entrate Comunali" con sede in Via Cardinal Fietta n.3;
- inviati per posta ordinaria al seguente servizio "Entrate Comunali" con sede in Via Cardinal Fietta n.3;
- inviati via mail: tari@comune.ivrea.to.it
- inviati via pec: finanze@pec.comune.ivrea.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, per quanto riguarda la gestione delle tariffe e il rapporto con gli utenti, utilizzando o meno il modello disponibile sul sito comunale www.comune.ivrea.to.it da presentare in uno dei seguenti modi

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 anche 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. Nel

caso in cui venga attivata la procedura di riesame/rettifica del documento di riscossione l'Ufficio Tributi del Comune di Ivrea, previa verifica della sussistenza dei presupposti, provvede alla rettifica dell'Avviso di Pagamento.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, **pari a trenta (30) giorni lavorativi**, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

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 ivi riportate può essere ritirata al servizio Entrate Comunali di via Fietta n. 3 oppure scaricata all'indirizzo Internet: www.comune.ivrea.to.it

PRESENTAZIONE MODULISTICA

I moduli possono essere:

- presentati direttamente al servizio "Entrate Comunali" con sede in Via Cardinal Fietta n.3;
- inviati per posta ordinaria al seguente servizio "Entrate Comunali" con sede in Via Cardinal Fietta n.3;
- inviati via mail: tari@comune.ivrea.to.it
- inviati via pec: finanze@pec.comune.ivrea.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 attivo, per richiedere informazioni, il seguente numero verde: **800 835956**
Gli orari di apertura del Servizio Entrate Comunali di Ivrea sono consultabili sul sito internet : www.comune.ivrea.to.it

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

PAGAMENTO

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in venti giorni a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.

Il termine di scadenza di cui al precedente capoverso deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata

Le modalità di pagamento sono le seguenti:

- bollettino di pagamento PagoPA
- emissione di

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.

PERIODICITA' DI RISCOSSIONE

La tassa sui rifiuti è versata direttamente al Comune secondo le modalità previste dall'art. 1, comma 688, della Legge 27/12/2013, n. 147 e dall'art. 2-bis del Decreto legge 22/10/2016, n. 193, convertito dalla Legge 01/12/2016, n. 215.
Il Comune provvede all'invio ai contribuenti di un apposito avviso di pagamento, con annessi i modelli di pagamento precompilati, sulla base delle dichiarazioni presentate e degli accertamenti notificati, contenente l'importo dovuto per la tassa sui rifiuti ed il tributo provinciale, l'ubicazione e la superficie dei locali e delle aree su cui è applicato il tributo, la destinazione d'uso dichiarata o accertata, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata e le scadenze. 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. In particolare, è previsto l'invio di un documento di riscossione 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. Il n. delle rate e le rispettive scadenze sono determinate ogni anno dal Comune (almeno 2 rate semestrali). Eventuali conguagli di anni precedenti o dell'anno in corso possono essere riscossi anche in unica soluzione. In tutti i casi di soggetti titolari di un indirizzo di Posta elettronica certificata iscritto presso l'INI – PEC, la notifica dell'avviso di pagamento potrà essere effettuata direttamente mediante PEC, senza preventiva trasmissione dell'avviso di pagamento.

RATEIZZAZIONE

Gli avvisi di pagamento TARI possono essere ulteriormente rateizzati, su richiesta del contribuente, alle seguenti condizioni:

a) l'ulteriore rateizzazione può essere concessa 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;
b) l'importo di ogni singola ulteriore rata non può essere inferiore ad € 30,00;
c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.
d) la richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione;
e) la scadenza delle ulteriori rate non può superare la scadenza dell'ultima rata prevista;
f) 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.

RETTIFICA DEGLI IMPORTI DOVUTI

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. Il Comune provvederà al rimborso entro 180 giorni dalla presentazione della richiesta. 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 Legge 27/12/2006, n. 296, con decorrenza dalla data dell'eseguito versamento. Non si procede al rimborso o alla compensazione di somme per importi inferiori ai limiti minimi di versamento spontaneo fissati nel regolamento delle entrate vigenti.
Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, verrà accreditato l'importo erroneamente addebitato attraverso:

- detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione

Le richieste di rettifica degli importi addebitati sono presentate utilizzando gli appositi moduli predisposti dal Comune, scaricabili dall'home page del sito internet istituzionale, disponibili presso gli uffici comunali o compilabili on line. Sono comunque valide le richieste inviate senza utilizzare i modelli comunali, purché contenenti i dati identificativi dell'utenze (nome, cognome, codice fiscale, recapito postale e di indirizzo di posta elettronica, codice utente, indirizzo dell'utenza, coordinate bancari e/o postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati).
Il Comune invia la risposta motivata agli stessi entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento, per le richieste scritte di informazioni, ed entro 60 giorni lavorativi, per le richieste di rettifica degli importi addebitati, fatti salvi eventuali diversi termini previsti dalla disciplina dei procedimenti amministrativi.