

# **COMUNE DI SORISO**

Provincia di Novara



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

Servizio Tassa Rifiuti

## Sommario

1- CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: SERVIZIO TARI.....	2
1.1 Informazioni generali.....	2
2- IL SERVIZIO TARI: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO.....	3
2.1 Cos'è la TARI.....	3
2.2 Chi paga la TARI.....	3
2.3 Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	3
2.4 Modalità per la variazione o la cessazione del servizio.....	3
3- MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE.....	4
3.1 Come si paga la TARI.....	4
3.2 Periodicità di riscossione della TARI.....	4
4- RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI.....	5
4.1 Modalità per la presentazione dei reclami scritti.....	5
4.2 Modalità di presentazione delle richieste scritte di informazioni.....	5
4.3 Modalità di presentazione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.....	5
5- PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....	6

## 1- CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: SERVIZIO TARI

### 1.1 Informazioni generali

La presente Carta della qualità dei servizi ha la finalità di guidare il contribuente informandolo, nello specifico, circa le modalità di applicazione della Tassa Rifiuti – TARI – attraverso la quale viene finanziato il servizio di raccolta, sul suolo pubblico, dei rifiuti solidi urbani.

Con la suddetta Carta il Comune di Soriso si impegna a perseguire l'obiettivo di rispondere, attraverso un dialogo costante, in maniera puntuale ed esauriente alle domande e aspettative dell'utente.

Ai sensi dell'art. 5.2 del TQRIF (*Testo Unico per la Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*), tale Carta è pubblicata sul sito dell'ente ([www.comune.soriso.no.it](http://www.comune.soriso.no.it)). ARERA, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, che ha introdotto il suddetto TQRIF, ha individuato 4 *Schemi regolatori* che prevedono un diverso livello di qualità tecnica e contrattuale. In riferimento alla matrice degli schemi regolatori sotto riportata, il Comune di Soriso si posiziona nello **Schema I – Livello qualitativo minimo**, i cui Obblighi di servizio sono indicati nella Tabella 2 Appendice 1 TQRIF ove applicabili.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITA' TECNICA (CONTINUITA', REGOLARITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITA' TECNICA=NO	QUALITA' TECNICA=SI
		<b>SCHEMA I</b> LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	<b>SCHEMA III</b> LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITA' CONTRATTUALE	QUALITA' CONTRATTUALE=NO		
	QUALITA' CONTRATTUALE=SI	<b>SCHEMA II</b> LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	<b>SCHEMA IV</b> LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

## 2- IL SERVIZIO TARI: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

### 2.1 Cos'è la TARI

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo, introdotto a decorrere dal 2014 destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti.

### 2.2 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, con vincolo di solidarietà nel caso di pluralità di possessori o di detentori dei locali o delle aree stesse.

### 2.3 Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La richiesta di attivazione del servizio, deve essere presentata dall'utente all'ufficio del Comune competente alla gestione della TARI entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Comune, ovvero disponibile presso gli sportelli fisici.

### 2.4 Modalità per la variazione o la cessazione del servizio

Le dichiarazioni del tributo corrispondenti alle richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate all'ufficio tributi del Comune di Soriso, competente alla gestione della TARI, entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Comune, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici.

### 3- MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO

#### 3.1 Come si paga la TARI

1. La tassa sui rifiuti è versata direttamente al Comune mediante modello di pagamento unificato di cui all'art. 17 del d.lgs. 241/1997, ovvero tramite le altre modalità di pagamento offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali.
2. Ai fini della riscossione ordinaria della TARI è garantita all'utente una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto (mod. F24) per la fruizione del servizio, indicata nel documento di riscossione.
3. 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, nonché 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.

#### 3.2 Periodicità di riscossione della TARI

1. La riscossione ordinaria della TARI viene effettuata di norma in due rate alle scadenze indicate nell'avviso di pagamento, salva diversa determinazione della Giunta Comunale.
2. Con riferimento al pagamento in unica soluzione ovvero della prima rata il termine di scadenza per il pagamento è fissato in venti giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, come da indicazioni riportate nel documento di riscossione.

## 4- RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

### 4.1 Modalità per la presentazione dei reclami scritti

1. I reclami scritti inerenti il servizio TARI possono essere presentati dai contribuenti presso i punti di contatto con l'utenza.

I reclami scritti devono contenere almeno i seguenti 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 (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- l'indirizzo.

### 4.2 Modalità di presentazione delle richieste scritte di informazioni

1. Le richieste di informazioni inerenti il servizio TARI possono essere presentate dai contribuenti presso i punti di contatto con l'utenza.

Le richieste di informazione scritte devono contenere almeno i seguenti 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 (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- l'indirizzo.

### 4.3 Modalità di presentazione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati

Le richieste di rettifica degli importi addebitati sono presentate utilizzando gli appositi moduli predisposti dal Comune, scaricabili dal sito internet istituzionale, ovvero disponibili presso gli uffici comunali. 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).

## 5- PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

“All'utente vengono messi a disposizione i seguenti riferimenti attraverso i quali richiedere assistenza, inviare istanze ed inoltrare reclami”

<b>Titolo</b> <b>Gestore Tariffe e</b> <b>rapporto con gli</b> <b>utenti</b>	<b>Telefono</b> Telefono Comune Numero verde	<b>Sportello fisico</b> Indirizzo	<b>Sportello on-line</b> Mail Sito
Comune di Soriso Piazza Umberto I°, 16 28010 Soriso (NO)	0322 983958 Numero verde: in fase di attivazione	Ufficio Tributi Piazza Umberto I°, 16 28010 Soriso (NO)	Mail Ufficio tributi: <a href="mailto:tributi@comune.soriso.no.it">tributi@comune.soriso.no.it</a> PEC: <a href="mailto:soriso@cert.ruparpiemonte.it">soriso@cert.ruparpiemonte.it</a> Sito Internet del Comune: <a href="http://www.comune.soriso.no.it">www.comune.soriso.no.it</a>

Il Comune si sta attualmente muovendo per poter fornire ai cittadini un numero verde a cui far riferimento.