



COMUNE DI MORANO SUL PO
Provincia di Alessandria

**CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE
DEI RIFIUTI URBANI**

Approvata dalla Giunta Comunale con Deliberazione n. 127 del 22.12.2022 in vigore dal
01.01.2023

1 PREMESSA

La carta dei servizi TARIP è uno strumento per fornire ai cittadini un'informazione completa sul tributo che i contribuenti versano per coprire i costi dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani. Si tratta di un patto tra Amministrazione e cittadini, che tiene fede ai principi e alle finalità dell'azione amministrativa, ovvero garantire l'equità fiscale, snellire le procedure e contribuire a trasmettere ai cittadini – famiglie, imprese, enti – la consapevolezza sulle modalità, le tempistiche e soprattutto l'applicazione del tributo. La carta dei servizi infatti è stata elaborata dall'Ufficio Tributi del Comune allo scopo di garantire ai contribuenti la massima trasparenza su ogni aspetto del tributo, oltre alle indispensabili informazioni tecniche. Il documento infatti consente di orientarsi tra scadenze, uffici e indirizzi, ma rappresenta anche un vademecum per capire come vengono definite e calcolate le tariffe, per ricordare i diritti che spettano ai contribuenti e gli adempimenti a cui bisogna attenersi. È quindi un'opportunità per instaurare un rapporto di collaborazione tra cittadini e Comune indispensabile per migliorare i servizi e renderli sempre più rispondenti alle esigenze della popolazione.

La Carta della qualità dei servizi ha validità pluriennale e viene aggiornata nel momento in cui intervengono significative variazioni sulla materia.

La "Carta" è pubblicata sul sito del Comune di Morano sul Po: www.comune.moranosulpo.al.it, nella sezione dedicata ai tributi locali – TARIP.

2 I PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.

Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.

Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito – tra gli altri – di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di temperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".

Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”.

Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

3 CHI SIAMO E A CHI CI RIVOLGIAMO

L’Ufficio Tributi del Comune di MORANO SUL PO gestisce, in stretta collaborazione con il Gestore Cosmo SpA, la TARIP e si occupa principalmente di:

- offrire un servizio di consulenza, assistenza e confronto con i cittadini, per metterli in grado di ottemperare agevolmente alle disposizioni normative e regolamentari in materia;
- elaborare e modificare il regolamento, tenendo presente la realtà locale e le esigenze che si presentano nella quotidianità;
- determinare annualmente le tariffe a copertura dei costi del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

Ci rivolgiamo ai cittadini che possiedono o occupano locali o aree scoperte utilizzate come operative nel territorio comunale, distinti in due macro categorie:

- Utenze domestiche;
- Utenze non domestiche per categorie di attività suddivise per omogenea potenzialità di produzione rifiuti.

4 PRINCIPI E FINALITA’ DELLA GESTIONE

Nell’erogazione dei servizi il Comune si conforma ai principi fondamentali sotto esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Continuità

L'erogazione del servizio è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione temporanea per impedimento oggettivo, il Comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione

L’utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Comune tutte le informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della L. 241/90.

Cortesia

Il personale in servizio presso il Comune agisce con rispetto e cortesia nei confronti dell’utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell’esercizio dei suoi diritti e nell’adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria.

Efficacia ed efficienza

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

Chiarezza

Il Comune pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con l’utente, utilizzando una terminologia chiara, comprensibile ed efficace.

Riservatezza

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

5 COS'E' LA TASSA SUI RIFIUTI

La TARI è stata istituita dal 01/01/2014 ed è finalizzata alla copertura totale dei costi sostenuti per la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti urbani.

A partire dal 2022 è attiva la TARI Tributo Puntuale (cd TARIP) con tariffa a volume per il rifiuto secco residuale (cd indifferenziato).

La TARIP 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: - Tariffe differenziate per numero di componenti il nucleo familiare	- PARTE FISSA - PARTE VARIABILE - PARTE VARIABILE A VOLUME legata alla produzione di rifiuto indifferenziato - Tributo provinciale TEFA per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente.
Per utenza non domestica: - Tariffe differenziate per categorie di attività con omogenea potenzialità di produzione di rifiuti	

5.1 Pagamento della tassa rifiuti

Il pagamento della TARIP avviene in n. 3 (TRE) rate con scadenza il 30/09 e 30/11 dell'anno in corso (pari al 100% dell'anno in corso esclusi i costi degli svuotamenti) e il 30/03 dell'anno seguente (a conguaglio sull'intera annualità di riferimento e comprensiva dei costi di svuotamento dell'anno di riferimento) e deve essere effettuata a seguito del ricevimento di documenti di pagamento e di modelli F24 precompilati.

L'indirizzo di spedizione dei documenti di pagamento è tratto solo da fonti ufficiali: Anagrafe, Camera di Commercio e Agenzia delle Entrate.

I modelli F24 sono pagabili presso: sportelli bancari, sportelli postali e per via telematica tramite home banking.

5.2 Rateizzazione

A fronte di ingiunzioni, solleciti o accertamenti esecutivi il contribuente che si trovi in temporanea situazione di difficoltà economica può richiedere al Comune la rateazione degli importi dovuti.

La rateazione è consentita per importi superiori a € 100,00 ed è regolamentata ai sensi dell'art. 1 c. 796-797 della Legge n. 160/2019. (Legge di Bilancio 2020).

Per ottenere informazioni in merito è possibile recarsi presso l'Ufficio Tributi o consultare il sito indicato.

5.3 Dichiarazioni

Per consentire una corretta emissione degli inviti al pagamento i contribuenti presentano entro 90 giorni, dal momento in cui accade, le istanze di:

- **Inizio** del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettabili al tributo;
- **Variazione** qualora si verificano condizioni che determinino un diverso ammontare del tributo (es. variazione superficie, cambio destinazione d'uso, il verificarsi o il venir meno delle condizioni che danno luogo a esenzioni, riduzioni o agevolazioni previste dal regolamento, ecc.);
- **Cessazione** del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettati al tributo.

In ogni caso, per far rilevare ogni variazione, il termine ultimo è fissato al 30 giugno dell'anno successivo alla data di inizio del possesso o detenzione, della rettifica o della cessazione.

È possibile stampare la modulistica presente nel sito: www.comune.moranosulpo.al.it compilarla in ogni sua parte, e presentarla:

- allo sportello;
- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: morasulpo@pcert.it;
- a mezzo posta ordinaria indirizzata a COMUNE DI MORANO SUL PO – V. MARIO BAVOSO, 18/1 – 15025 MORANO SUL PO (AL).

5.4 Rimborsi

In caso di somme versate e non dovute è possibile ottenere il rimborso, presentando istanza su apposito modulo, presente nel sito indicato, da inviare tramite posta, posta elettronica certificata o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del pagamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

Si ricorda che all'istanza va allegata la quietanza di versamento e tutta la documentazione in possesso del contribuente che dimostri il diritto al rimborso. Il Comune provvede al rimborso entro 180 giorni dalla presentazione della richiesta.

5.5 Riduzioni utenze domestiche

Elenco delle riduzioni per utenze domestiche previste nel regolamento TARIP:

-10% per compostaggio domestico (sulla quota variabile)

- Soggetti aventi età superiore ai 65 anni che sono ricoverati in casa di riposo o che occupino l'abitazione singolarmente: riduzione del 25%;
- Bonus sociale - Gli utenti beneficiari dell'agevolazione di cui al presente articolo e le modalità attuative dell'agevolazione sono individuati con provvedimenti adottati da ARERA, in analogia ai criteri utilizzati per i bonus sociali relativi all'energia elettrica, al gas e al servizio idrico integrato, tenendo conto del principio del recupero dei costi efficienti di esercizio e di investimento.

Le riduzioni e le agevolazioni non sono tra loro cumulabili e pertanto in caso di concorrenza di più cause di riduzione o di agevolazione se ne applicherà una soltanto e in particolare quella più favorevole al contribuente.

Per ottenere informazioni in merito è possibile recarsi presso l'Ufficio Tributi o consultare il sito indicato.

5.6 Riduzioni utenze non domestiche

Elenco delle riduzioni per utenze non domestiche previste nel regolamento TARIP:

La tariffa si applica in misura ridotta, nella parte fissa e nella parte variabile, del 10 % ai locali, diversi dalle abitazioni, ed aree scoperte adibiti ad uso stagionale o ad uso non continuativo, ma ricorrente, purché non superiore a 180 giorni nell'anno solare.

La tariffa dovuta dalle utenze non domestiche è ridotta (limitatamente alla quota variabile) ed in proporzione alle quantità di rifiuti assimilati che il produttore dimostri di aver avviato al recupero nell'anno di riferimento. Per recupero si intende una qualsiasi operazione il cui principale risultato sia di permettere ai rifiuti di svolgere un ruolo utile, sostituendo altri materiali che sarebbero stati altrimenti utilizzati per assolvere una particolare funzione all'interno dell'impianto o nell'economia generale.

La riduzione di cui al comma precedente è pari al 10%

Le riduzioni di cui al comma precedente si applicano dalla data di effettiva sussistenza delle condizioni di fruizione se debitamente dichiarate e documentate nei termini di presentazione della dichiarazione iniziale o di variazione o, in mancanza, dalla data di presentazione della relativa dichiarazione.

5.7 Riduzioni per inferiori livelli di prestazione del servizio

1. La TARI è ridotta tanto nella quota fissa quanto nella quota variabile del 60% per le utenze poste a una distanza compresa tra 500 metri e 1000 metri dal più vicino punto di conferimento, misurato dall'accesso dell'utenza alla strada pubblica.
2. La TARI è ridotta tanto nella quota fissa quanto nella quota variabile dell'80% della tariffa nei periodi di mancato svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti, ovvero di effettuazione dello stesso in grave violazione della disciplina di riferimento, nonché di interruzione del servizio per motivi sindacali o per imprevedibili impedimenti organizzativi che abbiano determinato una situazione riconosciuta dall'autorità sanitaria di danno o pericolo di danno alle persone o all'ambiente.

Per ottenere informazioni in merito è possibile recarsi presso l'Ufficio Tributi o consultare il sito indicato.

5.8 Solleciti

Al contribuente che non versi alle prescritte scadenze le somme indicate nell'invito di pagamento, è notificato, anche mediante servizio postale con raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata, un sollecito di versamento, contenente le somme da versare in due rate o in unica soluzione entro il termine ivi indicato.

5.9 Avvisi di accertamento

L'avviso di accertamento è un atto notificato al contribuente dal Comune con il quale si contesta la sua posizione fiscale in ordine alla tassa per omessa presentazione della dichiarazione oppure qualora vi si riscontrino irregolarità nella dichiarazione redatta (es. superficie di tassazione non corretta). A seguito del ricevimento di un avviso di accertamento, entro 60 giorni dalla data di notifica, è possibile:

- Chiedere chiarimenti o prenotare un appuntamento telefonico o in presenza contattando l'Ufficio Tributi al numero di telefono 0142/85123 o alla e-mail info@comune.moranosulpo.al.it; moranosulpo@pcert.it
- Effettuare il pagamento utilizzando il modello F24 allegato;
- Presentare istanza di revisione del provvedimento, nel caso in cui la superficie tariffaria, la categoria tariffaria, il soggetto passivo o il periodo di tassazione applicati siano diversi da quelli contestati, utilizzando le modalità indicate sull'avviso stesso.

6 INDICATORI STANDARD

Nell'ottica di perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, sono stati definiti alcuni indicatori "standard" che consentono di quantificare e misurare il livello di qualità garantito dall'ufficio nello svolgimento del servizio.

SERVIZIO	TERMINE DI LEGGE O DI REGOLAMENTO	STANDARD DI QUALITA'
Attività di consulenza e assistenza al cittadino e ricevimento dichiarazioni	In tempo reale in caso di richiesta verbale negli orari e nei giorni di ricevimento al pubblico degli uffici (dal lunedì al mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00)	In tempo reale negli orari e nei giorni di ricevimento al pubblico degli uffici (dal lunedì al mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00)
	Entro 30 giorni in caso di richiesta scritta	Entro 30 giorni
Gestione delle istanze per riduzione e agevolazioni	Da regolamento a seconda della tipologia	Entro 60 giorni dal ricevimento dell'istanza (completa di tutta la documentazione)
Rimborsi e sgravi	Entro 180 giorni dal ricevimento dell'istanza di rimborso/sgravio o compensazione	Entro 180 giorni dal momento in cui è completa di tutta la documentazione necessaria per il riconoscimento del credito
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Entro 60 giorni dalla data di notifica	Entro 60 giorni dalla notifica

7 MODALITA' DI CONTATTO

Per informazioni sulla TARIP, pratiche di variazione, sgravi, avvisi di accertamento ecc, è possibile contattare l'Ufficio Tributi ai seguenti contatti:

UFFICIO TRIBUTI DEL COMUNE DI MORANO SUL PO		
Modalità di contatto	Indirizzo di riferimento Numero di telefono	Orari
Ufficio Tributi	Presso la Sede Comunale – Via Mario Bavoso 18/1	Dal lunedì al mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
Numero di telefono	0142/85123	
Fax		0142/85601
Posta ordinaria	UFFICIO TRIBUTI - VIA MARIO BAVOSO 18/1 15025 MORANO SUL PO (AL)	
e-mail	info@comune.moranosulpo.al.it	
e-mail PEC	moranosulpo@pcert.it	
Sito internet	www.comune.moranosulpo.al.it	

Per informazioni sul servizio di raccolta rifiuti, segnalazioni, disservizi e reclami è possibile contattare il Gestore Cosmo SpA ai seguenti contatti:

COSMO SPA – UFFICIO TARIP		
Modalità di contatto	Indirizzo di riferimento Numero di telefono	Orari
Numero di telefono	0142-451094	Dal lunedì al venerdì Dalle 9:00 alle 12:20 e dalle 14:00 alle 17:00
Fax		0142-451149
Posta ordinaria	Cosmo SpA Via Achille Grandi 45/C 15033 – Casale Monferrato	
e-mail	info@cosmocasale.it	
e-mail PEC	cosmo@pec.wmail.it	
Sito internet	www.cosmocasale.it	

7.1 Modulistica

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche TARIP può essere scaricata all'indirizzo internet:

www.comune.moranosulpo.al.it

I moduli possono essere:

- Consegnati a mano presso gli uffici comunali Via Mario Bavoso, 18/1
- Inviati per posta ordinaria al COMUNE DI MORANO SUL PO – UFFICIO TRIBUTI - V. MARIO BAVOSO 18/1 - 15025 MORANO SUL PO (AL)
- Inviati via e-mail: info@comune.moranosulpo.al.it; moranosulpo@pcert.it

8 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è valida una volta decorsi i tempi di pubblicazione della Delibera di approvazione da parte della Giunta Comunale.

Verrà data idonea divulgazione delle eventuali revisioni tramite gli strumenti informativi relativi alla trasparenza.