



COMUNE DI VILLANOVA MONDOVI'

(Provincia di CUNEO)

CAP 12089 – TEL 0174.698151 – FAX 0174.597151 – COD.FISC. E PART.IVA 00469040042
e-mail : ragioneria@comune.villanova-mondovi.cn.it – pec villanova.mondovi@cert.ruparpiemonte.it

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE E DEI RAPPORTI CON L'UTENZA FACENTE PARTE DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Delibera ARERA 444/2021/R/RIF
Delibera ARERA 15/2022/R/RIF

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'attività svolta dal servizio tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.

Il servizio si occupa della gestione della TASSA RIFIUTI di competenza del Comune e cura i rapporti con i cittadini ed i contribuenti, nel rispetto dei principi stabiliti dalla legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti dei contribuenti".

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La *Carta dei Servizi del Servizio Gestione Tariffa Rifiuti e Relazioni con gli utenti* è un documento predisposto dal Comune di Villanova Mondovì e rivolto agli Utenti e Contribuenti di tale servizio.

Lo scopo della Carta è fissare principi per l'erogazione del servizio, stabilire standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

La Carta di Qualità dei Servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire

ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo.

La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa.

Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa.

Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio.

La Carta intende guidare il contribuente informandolo sul servizio messo a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta dei Servizi è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di *attenzione ai cittadini-contribuenti* al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

La Carta è quindi *uno strumento nelle mani del cittadino* e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un *dialogo continuo* tra il Comune e gli utenti del servizio.

La Carta è ispirata:

- alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente" .
- al D.Lgs. 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".
- al D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D.Lgs. n. 74/2017. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.
- al vigente "Regolamento Generale delle Entrate".
- al vigente "Regolamento TARI".
- alla delibera ARERA 444/2021/R/RIF;
- alla delibera ARERA 15/2022/R/RIF

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Villanova Mondovì si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il Comune di Villanova Mondovì eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Diritto di scelta

Laddove non lo impedisca la normativa di settore, e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

Partecipazione

Il Comune di Villanova Mondovì s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Il Comune di Villanova Mondovì promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Villanova Mondovì pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune di Villanova Mondovì assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Villanova Mondovì considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

La *Carta dei Servizi del Servizio Gestione Tariffa Rifiuti e Relazioni con gli utenti* ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità.

Alla base di questi *aggiornamenti* vi sono i risultati dei processi di verifica descritti ai punti successivi, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla *customer satisfaction* e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

La Carta della qualità del Servizio (Carta) è un documento volto alla tutela dei diritti dei fruitori del servizio di Gestione Tariffe e dei Rapporti con gli Utenti relativo alla TARI – Tassa Rifiuti del Comune di VILLANOVA MONDOVI.

È uno strumento di immediata consultazione che consente agli utenti di avviare un dialogo diretto per verificare gli standard operativi e qualitativi rivolti alla ricerca, da parte delle amministrazioni, del mantenimento e del miglioramento dei livelli di servizio a tutela dell'utenza servita.

Rappresenta un complesso di regole con la finalità di un costante monitoraggio al fine, dove necessario, di intraprendere idonee azioni correttive in favore di quanti dovessero essere penalizzati da prassi non adeguate.

Con questa Carta il Comune di VILLANOVA MONDOVI intende dare concreta attuazione al principio di trasparenza, incoraggiando lo sviluppo di rapporti con i cittadini all'insegna della fiducia, dell'affidabilità e della semplificazione nella fruizione dei pubblici servizi.

L'Ufficio Tributi del Comune di VILLANOVA MONDOVI è contattabile per ogni esigenza relativa al servizio di Gestione Tariffe e dei Rapporti con gli Utenti ai seguenti recapiti:

- personalmente: **all'Ufficio Tributi in orario di apertura al pubblico**
- telefonicamente: **contattando il n. 0174 698151 interno 2**
- invio postale: **scrivendo a COMUNE DI VILLANOVA MONDOVI – UFFICIO TRIBUTI
Via ALESSANDRO ORSI 8 – VILLANOVA MONDOVI' (CN)**
- posta elettronica: **tributi@comune.villanova-mondovi.cn.it**

1. POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI

Il presente documento è redatto per le finalità di cui all'art. 5 della Delibera ARERA 15/2022/R/RIF - all. A. (TQRIF).

La gestione si colloca nello **Schema I** della Matrice degli Schemi Regolatori di cui all'art. 3 del TQRIF.

2. INDICAZIONE DEGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO

Gli obblighi di servizio della qualità contrattuale sono quelli indicati nella Tabella 2 dell'Appendice I al TQRIF (allegato A al presente documento), con riferimento alla colonna "Schema I".

3. INDICAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA

La gestione non è soggetta a livelli generali di qualità ed a standard generali di qualità ai sensi dell'art. 58.2 e della Tab. 1 dell'art. 53.1 del TQRIF.

4. GLI OBBLIGHI DI TRASPARENZA

Il gestore che svolge l'attività di Gestione delle Tariffe e dei rapporti con l'utenza, di cui all'art. 1.2 lett. c) della Delibera ARERA n. 363/2021/R/RIF è tenuto alla pubblicazione della propria Carta della Qualità del Servizio in apposita sezione del proprio sito istituzionale ai sensi dell'art. 3.1 lett. g) della Delibera ARERA n. 444/2019/R/RIF.

INFORMAZIONI GENERALI SULLA TARI

1. CHE COS'È LA TARI: QUADRO LEGISLATIVO E REGOLAMENTARE

La Tassa sui Rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti del Comune di VILLANOVA MONDOVI.

La TARI è prevista e normata dall'art. 1, commi da 639 a 705, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147 (Legge di stabilità per l'anno 2014), nonché dal Regolamento Comunale per la disciplina della Tassa sui Rifiuti, approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 18 del 10.04.2014

Il Consiglio Comunale approva annualmente il Piano Economico Finanziario TARI per la copertura integrale dei costi di servizio ed investimento, nonché le tariffe da applicare a utenze domestiche e non domestiche.

Qualora il Consiglio Comunale non approvi le tariffe nei termini di legge, si applicano le tariffe in vigore nell'anno precedente, salvo conguaglio ove previsto.

Come questa Carta dei Servizi, anche il Piano Economico Finanziario e la comunicazione all'utenza più in generale devono rispettare le indicazioni e i requisiti di trasparenza indicati dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA).

Il Regolamento Tari e le delibere di Consiglio e Giunta Comunale inerenti alla Tassa Rifiuti sono consultabili sui siti internet istituzionali del Comune e del MEF, Dipartimento delle Finanze:

- * Sito del Comune di Villanova Mondovì, <https://www.comune.villanova-mondovi.cn.it> sezione TARI – Tassa sui Rifiuti;
- * Sito del Dipartimento delle Finanze, Fiscalità Locale, Tari richiamando gli atti del Comune di VILLANOVA MONDOVI' (CN).

2. CHI PAGA LA TARI

I detentori (conduttori/occupanti) o possessori (proprietari/titolari di altri diritti reali) a qualsiasi titolo di locali e/o aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani sono soggetti passivi della Tari a partire dalla data desumibile dal titolo di occupazione dell'immobile (data rogito notarile, decorrenza contratto di locazione/comodato, data decreto trasferimento immobile o verbale di consegna in caso di vendita giudiziaria, occupazione abusiva, ecc.), ai sensi dell'art.1, comma 641 e ss., Legge 27 dicembre 2013, n. 147.

3. ESCLUSIONI E AGEVOLAZIONI DELLA TARI

Sono escluse dal tributo:

- le aree scoperte pertinenziali a locali tassabili, ad eccezione delle aree scoperte operative delle utenze non domestiche;
- le aree comuni condominiali che non siano detenute o occupate in via esclusiva;
- le superfici destinate al solo esercizio di attività sportiva, ferma restando l'imponibilità delle superfici destinate ad usi diversi e correlati, quali spogliatoi, servizi igienici, uffici, biglietterie, punti di ristoro, gradinate e simili;
- i locali stabilmente riservati a impianti tecnologici, come vani ascensore o centrali termiche;
- le unità immobiliari totalmente prive di utenze, di arredo e non utilizzate a nessun titolo;
- le unità immobiliari in corso di restauro, risanamento conservativo o ristrutturazione edilizia dalla data di inizio dei lavori fino alla data di termine o di inizio dell'occupazione.

Le agevolazioni, esenzioni e riduzioni tariffarie sono essere approvate dal Consiglio Comunale in sede di approvazione delle tariffe.

Le informazioni necessarie vengono comunicate agli utenti e rese disponibili sui siti internet istituzionali.

4. IL RUOLO DEL COMUNE

Il VILLANOVA MONDOVI' (CN) gestisce la regolamentazione Tari con norma di rango secondario e l'applicazione delle tariffe Tari a seguito dell'applicazione del Piano Economico Finanziario e cura i rapporti con gli utenti attraverso il proprio Ufficio Tributi.

5. I PRINCIPI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività, giustizia tributaria e imparzialità. È obiettivo del Comune erogare il servizio con continuità, efficienza ed efficacia e garantire la partecipazione del cittadino ai procedimenti di proprio interesse, con chiarezza e trasparenza.

Gli uffici competenti si impegnano a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni e della modulistica fornite allo sportello, telefonicamente e sui siti Internet istituzionali, operano con cortesia e disponibilità per agevolare gli utenti nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti da leggi e regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza.

GIORNO SETTIMANALE	ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO		REPERIBILITA' VIA TELEFONO O MAIL
	Mattino	Pomeriggio	Mattino (e Pomeriggio)
Lunedì	10,00-13,00		8,30-13,00 14,30-18,00
Martedì	10,00-13,00		8,30-13,00
Mercoledì	10,00-13,00		8,30-13,00
Giovedì	10,00-13,00		8,30-13,00 14,30-18,00
Venerdì	10,00-13,00		8,30-13,00

Per garantire che i servizi descritti vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni-tipo cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa.

Qualora l'utente invii documentazione incompleta o inesatta, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di una rapida soluzione.

Il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a contattare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge – ove previsti - e di impegno.

Gli utenti possono verificare se i servizi offerti dall'ufficio rispettino la qualità promessa.

Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, sono messi a disposizione appositi questionari i cui risultati sono valutati al fine del continuo miglioramento dei servizi offerti.

Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate nella sezione successiva.

PRESTAZIONE	TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla data di richiesta dell'utente
Tempo di risposta alle richieste di variazione/cessazione del servizio	30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla data di richiesta dell'utente
Risposta a reclami scritti	30 giorni	Entro 30 giorni dalla ricezione
Rilascio di informazioni di carattere generale (normativa, tariffe, scadenze, adempimenti, modalità di versamento)	30 giorni	In tempo reale (richiesta a sportello o telefonica). Entro 10 giorni lavorativi (richiesta per posta elettronica ordinaria o certificata).
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	30 giorni	Entro 10 giorni lavorativi
Rettifica degli importi addebitati	60 giorni	Entro 60 giorni dalla ricezione
Emissione avvisi di pagamento	20 giorni	Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata.
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni/rateizzazioni	30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla richiesta.

Gestione delle istanze di autotutela su avvisi d'accertamento	30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla richiesta.
Rettifica degli importi non dovuti	120 giorni dalla richiesta	Entro 120 giorni dalla richiesta
Rimborso di tributi non dovuti	180 giorni dalla richiesta.	Entro 180 giorni dalla richiesta (il termine è sospeso da richieste di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio, fino al ricevimento di quanto richiesto).

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione di situazioni straordinarie per eventi naturali eccezionali o causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell'Autorità Pubblica.

6. I SERVIZI EROGATI

- Rilascio di informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento;
- Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente;
- Calcolo del tributo e invio a domicilio degli avvisi di pagamento;
- Gestione istanze di rateizzazione dell'imposta accertata;
- Gestione istanze di rimborso o compensazione;
- Gestione istanze di autotutela a seguito di avviso d'accertamento;
- Gestione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento del servizio.

7. PERIODO DI VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta è valida dalla data di pubblicazione nel Sito Comunale ed è soggetta a revisione ed aggiornamento in caso di modifiche normative o organizzative che influenzino il suo contenuto, le modalità di erogazione dei servizi ed i relativi standard di qualità.

COSA SUCCEDA IN CASO DI INSOLVENZA

1. IL SOLLECITO DI PAGAMENTO

In caso di mancato o parziale versamento alle scadenze indicate nell'avviso ordinario o suppletivo, il Comune notifica al contribuente un sollecito con le somme da versare in unica soluzione entro un nuovo termine.

2. L'AVVISO DI ACCERTAMENTO

Trascorso inutilmente il termine indicato, al contribuente iscritto nelle liste di carico viene notificato un avviso di accertamento esecutivo per omesso o insufficiente pagamento, con aggiunta della sanzione pari al 30% oltre agli interessi legali vigenti tempo per tempo, di cui all'art. 1284 del Codice Civile e successive modifiche e integrazioni.

In caso di omessa o infedele dichiarazione, il Comune notifica al contribuente un avviso di accertamento

esecutivo con aggiunta di sanzioni dal 50% al 100% del tributo evaso in caso di infedeltà della dichiarazione e dal 100% al 200% del tributo evaso in caso di omessa dichiarazione oppure di omessa dichiarazione di variazione oltre agli interessi legali vigenti tempo per tempo, di cui all'art. 1284 del Codice Civile e successive modifiche e integrazioni.

Il contribuente, che ha ricevuto un avviso d'accertamento e che versa in situazione di temporanea e obiettiva difficoltà debitamente documentata, può chiedere sia nella fase precedente alla riscossione coattiva che nella fase coattiva la rateizzazione delle somme, nelle modalità previste dalla normativa vigente e dal Regolamento Generale delle Entrate.

3. LA RISCOSSIONE COATTIVA

In caso di ulteriori morosità il Comune, anche tramite concessionario iscritto all'Albo di cui all'art. 53 del D. Lgs. 15 dicembre 1997, n. 446, o anche tramite l'Agente della Riscossione, di cui all'art. 1 c. 3 del DL 22 ottobre 2016 n. 193, convertito in Legge 1° dicembre 2016, n. 225, intraprende le azioni per il recupero coattivo del credito con aggravio di maggiori spese ed interessi, secondo quanto disposto alla Legge 27 dicembre 2019 n. 160, art. 1 c. 792 e seguenti.

GLI ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

1. LA RETTIFICA DELL'AVVISO DI PAGAMENTO TARI

Le rettifiche possono essere richieste sia presentando una dichiarazione TARI di variazione o di cessazione, che segnalando all'Ufficio Tributi la presenza di un errore nel proprio avviso di pagamento, presentando una specifica richiesta di rettifica degli importi dovuti o di rimborso, anche a compensazione.

Le rettifiche, in caso di dichiarazione di variazione o di cessazione, possono venire gestite con l'emissione di un nuovo avviso di pagamento che contiene nuovi importi e nuove scadenze; in tal caso il contribuente non è tenuto a effettuare i versamenti relativi al documento del quale ha chiesto la rettifica.

Eventuali importi già versati in eccesso e segnalati con la richiesta di rettifica possono venire compensati in favore del contribuente con il primo avviso di pagamento utile, oppure rimborsati su richiesta.

È facoltà dell'Ente procedere comunque a compensazione sul documento successivo qualora l'importo di cui si chiede la rettifica sia inferiore ai 50,00 euro.

2. L'ISTANZA DI ANNULLAMENTO IN AUTOTUTELA

Il contribuente può richiedere all'amministrazione l'annullamento, la revoca o la rettifica di un atto infondato o illegittimo per

- a) errore di persona;
- b) evidente errore logico o di calcolo;
- c) errore sul presupposto dell'imposta;
- d) doppia imposizione;
- e) mancata considerazione di pagamenti di imposta regolarmente eseguiti;

- f) mancanza di documentazione successivamente sanata, non oltre i termini di decadenza;
- g) sussistenza dei requisiti per fruire di deduzioni, detrazioni o regimi agevolativi, precedentemente negati, purché richiesti entro i termini;
- h) errore materiale del contribuente, facilmente riconoscibile dall'Amministrazione.

3. IL RICORSO IN CORTE DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA

Il contribuente può presentare ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria, nel caso in cui ritenga la pretesa tributaria illegittima o infondata.

Possono essere impugnati: avviso d'accertamento esecutivo, ingiunzione cartella fiscale, provvedimenti di diniego del rimborso, anche parziale, altri atti impugnabili per legge presso le Commissioni Tributarie, secondo modalità e procedure che devono essere obbligatoriamente riportate sugli atti stessi.

Per le controversie di valore fino a tremila euro le parti possono stare in giudizio senza assistenza tecnica.

4. LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, in riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Il reclamo in forma scritta deve contenere i dati anagrafici del reclamante (nome, cognome e codice fiscale oppure denominazione/ragione sociale, codice fiscale e/o partita IVA), il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica, l'eventuale recapito telefonico, il servizio cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti), il codice utente, le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati, e va presentato:

per la gestione delle tariffe all'Ufficio Tributi con una delle seguenti modalità:

L'Ufficio Tributi del Comune di VILLANOVA MONDOVI' è contattabile per ogni esigenza relativa al servizio di Gestione Tariffe e dei Rapporti con gli Utenti ai seguenti recapiti:

- personalmente: **all'Ufficio Tributi in orario di apertura al pubblico;**
- telefonicamente al n.: **0174 698151 interno 2**
- invio postale scrivendo a: **Comune di Villanova Mondovì – Via Alessandro Orsi, 8
VILLANOVA MONDOVI' 12089 CN;**
- posta elettronica: **tributi@comune.villanova-mondovi.cn.it**

Al fine di agevolare l'utente, presso lo sportello dell'Ufficio Tributi sono resi disponibili i modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti.

Il modello è scaricabile anche dal sito internet istituzionale.

Il Responsabile del servizio valuta il reclamo e risponde all'utente entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato, il Responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Con le stesse modalità gli utenti possono presentare proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti. I reclami ed i suggerimenti ricevuti dopo la gestione vengono raccolti e catalogati e di essi si tiene conto al fine del miglioramento della qualità.

Allegato A - Obblighi di servizio per ciascun Schema Regolatorio

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	SI	SI	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	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a. ²	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	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	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI	SI	SI	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI

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