

Comune di GRASSANO  
Provincia di MATERA



**CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI  
GESTIONE DELLE TARIFFE  
E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI  
DELLA TASSA SUI RIFIUTI  
(TARI)**

# Titolo I

## Informazioni Generali

### Cos'è e che finalità ha la Carta della qualità

La presente Carta della qualità è rivolta agli utenti e ai contribuenti del **Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa Sui Rifiuti (TARI)**, servizio che viene gestito direttamente dal personale del Servizio Tributi – Settore Servizi Finanziari - del Comune di Grassano.

Il servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti è invece gestito dalla società Progettambiente Società Cooperativa Sociale. La carta della qualità del servizio è pubblicata su “**Amministrazione Trasparente - Servizi erogati - Carta dei servizi e standard di qualità**” accessibile dal sito ufficiale del Comune di Grassano (link: <https://www.comune.grassano.mt.it>)

Questa pubblicazione ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere:

- gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere **informazioni e/o servizi**;
- **gli standard generali** del servizio relativi alla qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- **gli standard specifici** del servizio che l'utente può percepire in modo immediato e diretto.

La Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione, fornendo gli elementi necessari per controllare e verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard al fine di rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta della Qualità del Servizio TARI 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. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità che verranno illustrate. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive.

La Carta della Qualità del Servizio TARI 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 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.

## **Qual è il quadro legislativo e regolamentare**

La Carta della qualità del Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa sui Rifiuti (TARI) 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”;
- D.P.C.M. 19 maggio 1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30 luglio 1999 n. 286, art. 11, che prevede l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute GEST | Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- alla legge n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l’obbligo per il gestore di emanare una “Carta della Qualità dei Servizi”;
- al 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. 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 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 Regolamento per l’applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI);
- al regolamento Generale delle Entrate Comunali;
- alla delibera di approvazione delle tariffe della Tassa sui Rifiuti (TARI);

## **Cos'è la TARI**

La TARI è l’acronimo di TASSA SUI RIFIUTI, tributo istituito dell’articolo 1, comma 641 e seguenti, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e successive modificazioni ed integrazioni che ne ha definito le condizioni, le modalità e gli obblighi strumentali per la sua applicazione.

La tassa è riscossa per finanziare i costi del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ad esclusione dei costi relativi ai rifiuti speciali al cui smaltimento provvedono a proprie spese i relativi produttori, comprovandone l’avvenuto trattamento secondo la normativa vigente.

Il servizio integrato di gestione comprende: l’attività di raccolta e trasporto, l’attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani, l’attività di trattamento e recupero, l’attività di spazzamento e lavaggio strade, nonché l’attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.

Il Consiglio Comunale approva annualmente le tariffe della TARI da applicare a utenze domestiche (famiglie) e non domestiche (professionisti e imprese) in modo da assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio del servizio di gestione dei rifiuti urbani come determinati annualmente nel Piano Economico Finanziario.

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

## **Che ruolo ha il Comune**

Il Comune è titolare della potestà impositiva e la esercita nella persona del Funzionario Responsabile della TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato al Servizio Tributario, incardinato nel Settore Servizi Finanziari, per lo svolgimento delle attività di gestione del rapporto con gli utenti e di riscossione del tributo.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

## **Titolo II**

### **Le modalità di calcolo e di pagamento**

#### **Chi paga la TARI**

La TARI è dovuta da chiunque (utenza domestica e non domestica) 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 della aree stesse.

Le parti comuni condominiali di cui all'articolo 1117 del codice civile non sono soggette alla TARI ad esclusione di quelle utilizzate in via esclusiva, in tal caso il tributo è dovuto dagli occupanti o conduttori delle medesime.

In caso di detenzione temporanea di durata non superiore a 6 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.

Per i locali in multiproprietà e per i centri commerciali integrati, il soggetto che gestisce i servizi comuni è responsabile del versamento del tributo dovuto per i locali e per le aree scoperte di uso comune e per i locali e le aree scoperte in uso esclusivo ai singoli possessori o detentori. A quest'ultimi spettano invece tutti i diritti e sono tenuti a tutti gli obblighi derivanti dal rapporto tributario riguardante i locali e le aree scoperte in uso esclusivo.

Per le organizzazioni prive di personalità giuridica la tariffa è dovuta da chi le presiede o le rappresenta.

Per i locali destinati ad attività ricettiva (residence, affittacamere e simili) la tariffa è dovuta da chi gestisce l'attività; i locali di affittacamere sono quelli per i quali l'attività è conseguente ad un'autorizzazione amministrativa rilasciata dal competente ufficio.

## Quando e come si presenta la dichiarazione TARI

I soggetti passivi dei tributi presentano la dichiarazione relativa alla TARI entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo alla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo. Nel caso di occupazione in comune di un'unità immobiliare, la dichiarazione può essere presentata anche da uno solo degli occupanti.

La dichiarazione, redatta su modello messo a disposizione dal comune, ha effetto anche per gli anni successivi sempreché non si verifichino modificazioni dei dati dichiarati da cui consegua un diverso ammontare del tributo; in tal caso, la dichiarazione va presentata entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello in cui sono intervenute le predette modificazioni. Al fine di acquisire le informazioni riguardanti la toponomastica e la numerazione civica interna ed esterna di ciascun comune, nella dichiarazione delle unità immobiliari a destinazione ordinaria devono essere obbligatoriamente indicati i dati catastali, il numero civico di ubicazione dell'immobile e il numero dell'interno, ove esistente.

La dichiarazione di cessazione dei locali o delle aree deve indicare di tutti gli elementi atti a comprovare la stessa. In caso di presentazione della stessa nel termine di 30 giorni il contribuente ha diritto all'abbuono o al rimborso del tributo relativo alla restante parte dell'anno dal giorno successivo a quello in cui si è verificata la cessazione. In caso di mancata presentazione della dichiarazione di cessazione nel termine stabilito il tributo non è dovuto se il contribuente dimostra di non aver continuato il possesso o la detenzione dei locali e delle aree ovvero se il tributo è stato assolto dal soggetto subentrante a seguito di dichiarazione o in sede di recupero d'ufficio.

Nel caso di decesso del contribuente, i familiari conviventi o gli eredi dello stesso, dovranno provvedere alla presentazione della dichiarazione di cessazione entro un anno dal decesso o entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo se più favorevole.

Ai fini della dichiarazione TARI, restano ferme le superfici dichiarate o definitivamente accertate ai fini della TARSU o della TARES.

La dichiarazione, debitamente sottoscritta dal soggetto dichiarante, può essere consegnata o direttamente o a mezzo posta con raccomandata A/R o a mezzo fax, allegando fotocopia del documento d'identità, o posta elettronica o PEC. La denuncia si intende consegnata all'atto del ricevimento da parte del Comune, nel caso di consegna diretta, alla data di spedizione risultante dal timbro postale, nel caso di invio postale, o alla data del rapporto di ricevimento nel caso di invio a mezzo fax o posta elettronica e PEC.

## Quali sono le esclusioni e le riduzioni della TARI

Il dettaglio di tutte le esclusioni, esenzioni, riduzioni e agevolazioni è contenuto nel regolamento di applicazione del tributo e nelle delibere consiliari di natura regolamentare presenti accessibile dal sito ufficiale del Comune di Grassano (link: <https://www.comune.grassano.mt.it>) e sul sito del Dipartimento delle Finanze MEF – Aliquote e regolamenti Tari - <https://www.finanze.gov.it/it/fiscalita-regionale-e-locale/Tassa-sui-rifiuti-TARI/>

## Come si determina l'importo da pagare

La TARI è dovuta a decorre dal giorno in cui ha avuto inizio l'occupazione o la detenzione dei locali ed aree e sussiste sino al giorno in cui ne è cessata l'utilizzazione, purché debitamente e tempestivamente dichiarata.

La tariffa delle **utenze domestiche (famiglie)** si distingue in:

- **una quota fissa:** determinata applicando alla **superficie calpestabile** dell'abitazione e dei locali che ne costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie (m<sup>2</sup>) parametrata al numero degli occupanti.
- **una quota variabile:** parametrata in base al **numero degli occupanti**.

Il numero degli occupanti per le utenze domestiche è quello risultante al 01 di Gennaio dell'anno di riferimento o, per le nuove utenze, alla data di apertura. Le variazioni intervenute successivamente avranno efficacia a partire dall'anno seguente.

La tariffa delle **utenze non domestiche (professionisti ed imprese)** si distingue in:

- **una quota fissa:** determinata applicando alla superficie imponibile (m<sup>2</sup>) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto;
- **una quota variabile:** determinata applicando alla superficie imponibile (m<sup>2</sup>) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto.

Sul tributo si applica il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente di cui all'articolo 19, del Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 504.

### **Come si cessa la debenza del tributo**

La dichiarazione di cessazione dei locali o delle aree deve indicare di tutti gli elementi atti a comprovare la stessa. In caso di presentazione della stessa nei termini il contribuente ha diritto all'abbuono o al rimborso del tributo relativo alla restante parte dell'anno dal giorno successivo a quello in cui si è verificata la cessazione. In caso di mancata presentazione della dichiarazione di cessazione nel termine di 30 giorni il tributo non è dovuto se il contribuente dimostra di non aver continuato il possesso o la detenzione dei locali e delle aree ovvero se il tributo è stato assolto dal soggetto subentrante a seguito di dichiarazione o in sede di recupero d'ufficio.

Nel caso di decesso del contribuente, i familiari conviventi o gli eredi dello stesso, dovranno provvedere alla presentazione della dichiarazione di cessazione entro un anno dal decesso o entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo se più favorevole.

Nel caso di omessa denuncia di cessazione entro il termine previsto, la stessa può essere disposta d'ufficio a seguito di presentazione della dichiarazione di inizio occupazione da parte del soggetto subentrante.

### **Come si riscuote la TARI**

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale e viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI.

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.

I cittadini che non dovessero ricevere l'avviso di pagamento TARI potranno richiederne copia allo sportello Tari all'indirizzo e-mail: [finanziari@comune.grassano.mt.it](mailto:finanziari@comune.grassano.mt.it)

## **Come si richiede la rettifica dell'avviso di pagamento TARI**

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (riguardo alla categoria di tassazione utilizzata in relazione al numero dei componenti del nucleo familiare, ai dati catastali, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la **procedura di reclamo** con la presentazione di un'istanza.

## **Come si richiedere il rimborso**

Il contribuente può richiedere al Comune il rimborso delle somme versate e non dovute, entro il termine di 5 anni dal giorno del pagamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

La cessazione dà diritto al rimborso della tassa a decorrere dalla data nella quale questa è avvenuta. Se la dichiarazione di cessazione è stata presentata tardivamente, si prende a riferimento la data della sua presentazione, fatto salvo il diritto dell'interessato di provare l'insussistenza del presupposto impositivo per i periodi precedenti.

Il Comune provvede ad effettuare il rimborso entro centottanta giorni dalla data di presentazione dell'istanza di rimborso. Sulle somme da rimborsare è corrisposto l'interesse calcolato nella misura indicata nel regolamento **Generale delle Entrate**, con decorrenza dalla data dell'eseguito versamento.

Le somme da rimborsare possono su richiesta del contribuente, avanzata nell'istanza di rimborso, essere compensate con gli importi dovuti dal contribuente al Comune stesso a titolo di TARI. La compensazione è subordinata alla notifica del provvedimento di accoglimento del rimborso.

Non si procede al rimborso di somme fino a euro 10,00.

## **Titolo III**

### **Cosa succede in caso di omessa o infedele presentazione della dichiarazione o di morosità nel pagamento**

#### **Cosa succede in caso di omissione nella presentazione della dichiarazione**

In caso di omessa o infedele dichiarazione, il Comune notifica al contribuente un **avviso di accertamento esecutivo** con l'aggiunta di sanzioni sul tributo evaso oltre agli interessi legali e alle spese di notifica.

In caso di omessa presentazione della dichiarazione si applica la sanzione dal 100,00 al 200,00 per cento del tributo non versato, con un minimo di euro 50,00.

In caso di infedele dichiarazione si applica la sanzione dal 50,00 al 100,00 per cento del tributo non versato, con un minimo di euro 50,00.

In caso di mancata, incompleta o infedele risposta a un questionario entro il termine di sessanta giorni dalla notifica dello stesso, si applica la sanzione da euro 100,00 a euro 500,00.

Le sanzioni sono ridotte ad un terzo se, entro il termine per la proposizione del ricorso interviene acquiescenza del contribuente, con pagamento del tributo, se dovuto, delle sanzioni e degli interessi.

## **Cosa succede in caso di morosità nel pagamento**

Al contribuente che non versi le somme richieste entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento TARI è notificato, anche a mezzo raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, un sollecito di pagamento contenente le somme da versare in un'unica soluzione entro la scadenza di trenta giorni dalla ricezione, con addebito delle spese di notifica. Il sollecito conterrà anche l'avvertenza che:

- 1) in caso di inadempimento, si procederà all'emissione dell'avviso di accertamento esecutivo e si applicheranno la sanzione per omesso o tardivo pagamento (30% dell'importo non versato), gli interessi di mora e le spese di notifica;
- 2) permanendo l'inadempimento, si procederà alla riscossione coattiva con aggravio delle spese di riscossione tramite **IL CONCESSIONARIO della RISCOSSIONE**;
- 3) Il contribuente destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione, tramite la semplice richiesta di riesame del provvedimento (**istanza di autotutela**)

## **Come è possibile richiedere la rateizzazione dell'avviso di accertamento**

Il Comune, su richiesta del contribuente, può concedere, nelle ipotesi di temporanea situazione di obiettiva difficoltà dello stesso, ulteriori rateizzazioni del pagamento delle somme risultanti dagli avvisi di accertamento esecutivi, secondo le disposizioni di cui all'art. 16 del vigente **Regolamento Generale delle Entrate** del Comune, disponibile nella sezione "**Amministrazione Trasparente - Servizi erogati - Carta dei servizi e standard di qualità**" accessibile dal sito ufficiale del Comune di Grassano (link: <https://www.comune.grassano.mt.it>).

## **Titolo VI**

### **Modalità di erogazione del servizio**

#### **Quali sono i principi di erogazione del servizio**

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, etnia o religione, garantendo uguaglianza di trattamento, a parità di presupposti, nell'ambito di tutto il territorio comunale.

##### **Equità**

Il Comune garantisce nella quantificazione delle tariffe il rispetto del principio di chi "inquina paga" assoggettato a tassazione secondo criteri oggettivi e non discriminanti. Garantisce inoltre l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

##### **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.

##### **Uguaglianza**

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'uguaglianza 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 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. Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo, attraverso la pubblicazione di un avviso sul sito internet istituzionale.

### **Partecipazione**

Il Comune 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. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della legge 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. 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. L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti. Il Comune promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

### **Semplificazione delle procedure**

Il Comune assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

### **Efficienza ed efficacia**

Il Comune 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, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

### **Chiarezza e cortesia**

Il Comune 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 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.

## Riservatezza

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

## Rispetto dell'ambiente

Il Comune si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo attraverso l'utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei.

## Come sono erogati i servizi

La tabella che segue indica per i servizi erogati le modalità per accedervi, i referenti a cui rivolgersi, mentre tutta la modulistica è reperibile nella sezione **"Amministrazione Trasparente - Servizi erogati - Carta dei servizi e standard di qualità"** accessibile dal sito ufficiale del Comune di Grassano (link: <https://www.comune.grassano.mt.it>).

Servizio	A chi rivolgersi	Recapiti	Orari
Richiedere: - Informazioni sulla presentazione di dichiarazioni iniziali/di cessazione e/o variazione e/o agevolazioni e/o riduzioni - copia degli avvisi di pagamento - appuntamento ed informazioni su avvisi di accertamento, rimborsi, sgravi, rateizzazioni	Ufficio Tributi	P.zza Arcangelo Ilvento,1, - Comune di Grassano Tel.0835-527812/820 <a href="mailto:finanziari@comune.grassano.mt.it">finanziari@comune.grassano.mt.it</a> Pec: <a href="mailto:comune.grassano@pec.comune.grassano.mt.it">comune.grassano@pec.comune.grassano.mt.it</a>	lunedì - venerdì dalle 8:30 alle 11:00 Martedì e Giovedì dalle 16:00 alle 18:00
Presentare: - dichiarazioni iniziali o divariazione o cessazione - reclami e istanze di autotutela - richieste di rimborso/sgravio - richieste di rateizzazioni - richieste di esenzioni, riduzioni, agevolazioni;	Ufficio Protocollo per presentazione con consegna - diretta - a mezzo Pec - a mezzo Raccomandata A/R	P.zza. Arcangelo Ilvento 1 , - Comune di Grassano(MT) Tel. 0835-527811 centralino Tel. 0835-527824 Fax. 0835-527824 P.zza. Arcangelo il Vento1 , - Comune di Grassano(MT) Pec: <a href="mailto:comune.grassano@pec.comune.grassano.mt.it">comune.grassano@pec.comune.grassano.mt.it</a>	lunedì - venerdì dalle 8:30 alle 12:00 Martedì e Giovedì dalle 16:00 alle 18:00
Per presentare ricorso/reclamo	Corte di Giustizia Tributaria di primo grado - Matera	La notifica del ricorso all'ente impositore da parte del ricorrente deve avvenire come da normativa vigente in materia.	Per le modalità e le tempistiche di presentazione e del ricorso/reclamo si veda la sezione <i>"<a href="https://www.giustiziatributaria.gov.it/gt/web/guest/modalita-di-presentazione-e-del-ricorso">https://www.giustiziatributaria.gov.it/gt/web/guest/modalita-di-presentazione-e-del-ricorso</a>"</i>

## Titolo V

### Gli standard di qualità relativi alle prestazioni erogate

#### Quali sono gli standard di qualità del servizio

Sono stati individuati due tipi di standard:

- **standard generali del servizio:** caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- **standard specifici del servizio:** che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:
  - tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate;
  - tempo di attesa allo sportello.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti. Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

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 concludere il procedimento, nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa.

Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge. Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare 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, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate nella presente Carta.

Servizio	Aspetto qualità	Standard di qualità
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Tempi di risposta	Immediato se consentito dalla richiesta formulata telefonicamente o direttamente allo sportello. Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio.
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Ricezione della documentazione da parte dell'ufficio protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni,	Tempi di ricezione	Ricezione immediata

ricorsi		
Emissione di avvisi di pagamento	Rispetto del relativo calendario	Invio dell'avviso almeno 5 giorni prima della scadenza della prima rata
Rimborso somma non dovuta	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta
Discarico somma iscritta a ruolo o riscossa coattivamente e non dovuta	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta
Gestione delle istanze su avvisi di accertamenti (rettifiche o annullamenti)	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione. L'istanza va presentata entro il termine per presentare ricorso. La presentazione dell'istanza non sospende i termini per presentare ricorso.
Interpello	Tempi di risposta	Entro 90 o 120 giorni dalla richiesta a Seconda dei casi previsti dall'art. 11 Della L.212/2000.
Risposta a reclamo sul servizio, a proposte o suggerimenti presentati in forma scritta	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla richiesta

### **Come è verificato il rispetto degli standard di qualità**

La presente Carta costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente del servizio e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti. Analoghe garanzie sono richieste ai soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi, alla gestione di tributi comunali. Tutte le richieste che pervengono all'ufficio devono essere protocollate e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione. Periodicamente il Funzionario Responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematiche e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Successivamente si adottano le azioni correttive da intraprendere. La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nella presente Carta. Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al Funzionario responsabile.

### **Come sono aggiornati gli standard**

La Carta dei Servizi è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti nel punto precedente, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

# Titolo VI

## Gli istituti di tutela del contribuente

### Quali sono gli istituti a tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono:

#### Ravvedimento operoso:

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge o dai Regolamenti dell'Ente, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

#### Autotutela:

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Evidente errore logico;
- Errore sul presupposto del tributo;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Funzionario Responsabile o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione. L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

#### Ricorso tributario

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario si articola in tre gradi di giudizio:

- **in primo grado**, dinanzi alla Corte di Giustizia Tributaria di primo grado territorialmente competente;
- **in appello**, dinanzi alla Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado, si può proporre impugnazione per le sentenze emesse dalle Corti di Giustizia Tributaria di primo grado;
- Contro le sentenze della Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado è possibile ricorrere per Cassazione. Inoltre, sull'accordo delle parti, la sentenza della Corte di Giustizia Tributaria di primo grado può essere impugnata direttamente con ricorso per cassazione (a norma dell'art. 360, primo comma, n. 3, del codice di procedura civile).

## **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 dirigenti 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.

## **Come esercitare il diritto di accesso**

L'Ente garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.

Al fine dell'esercizio dei diritti si potrà fare riferimento alle informazioni di seguito riportate.

Servizio	Telefono	Indirizzo	Mail
Servizio Tributi (Gestore del servizio Tariffe e rapporti con gli utenti)	0835- 527812/820	Comune di Grassano P.zza Arcangelo Ilvento ,1 75014 – Grassano (MT)	Per informazioni: <a href="mailto:finanziari@comune.grassano.mt.it">finanziari@comune.grassano.mt.it</a>

## **Come effettuare reclami sul servizio, proposte e suggerimenti**

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

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.

Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

In caso di presentazione formale, il Funzionario Responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

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

Al fine di agevolare l'utente, il Servizio Tributi è disponibile per ogni ulteriore richiesta e/o chiarimenti in orario d'ufficio su tutte le problematiche della tassa.