

## **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.

## **2 CHI SIAMO E A CHI CI RIVOLGIAMO**

L'Ufficio Tributi del Comune di Cerrina Monferrato 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 (21 categorie di attività suddivise per omogenea potenzialità di produzione rifiuti).

## **3 PRINCIPI E FINALITÀ 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 dei utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

## **4 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:

<b>Tipologia di tariffa</b>	<b>Composizione tariffe</b>
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
Per utenza non domestica: - Tariffe differenziate per categorie di attività con omogenea potenzialità di produzione di rifiuti	- Tributo provinciale TEFA per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente.

### **4.1 Pagamento della tassa rifiuti**

Il pagamento della TARIP avviene in almeno due rate con scadenza semestrale. Numero di rate e scadenze sono stabilite annualmente dal consiglio comunale. Il contribuente riceve almeno una volta l'anno i documenti di pagamento e/o modelli F24 precompilati per il versamento.

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.

### **4.2 Rateizzazione**

1. È ammessa la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al punto precedente:
  - a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
  - b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;

- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due anni.

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 con rata minima di 100 euro.

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

### 4.3 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 sul sito [www.comune.cerrina.al.it](http://www.comune.cerrina.al.it) compilarla in ogni sua parte, e presentarla:

- allo sportello;
- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: [comune.cerrina@pec.it](mailto:comune.cerrina@pec.it);
- a mezzo email: [protocollo@comune.cerrina.al.it](mailto:protocollo@comune.cerrina.al.it)
- a mezzo posta ordinaria indirizzata a Comune di Cerrina piazza Martiri Internati 3

### 4.4 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 120 giorni dalla presentazione della richiesta.

### 4.5 Riduzioni utenze domestiche

Elenco delle riduzioni per utenze domestiche previste nel regolamento TARIP:

- abitazioni tenute a disposizione di fatto non utilizzate come per esempio case/alloggi sfitti allacciati ai servizi a rete riduzione del 15% sulla parte variabile calcolata e del 100% sulla parte variabile misurata a volume
- compostaggio riduzione del 5% per la quota variabile calcolata.

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

### 4.6 Riduzioni utenze non domestiche

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

- uso stagionale e/o non continuativo la tariffa è ridotta nella misura del 30% , nella parte fissa e nella parte variabile calcolata
- locali tenuti a disposizione di fatto non utilizzati sfitti allacciati ai servizi a rete riduzione del 15% sulla parte variabile calcolata e del 100%

- Riduzioni per uscita dal servizio art. 8 del vigente regolamento
  - Riduzione per rifiuti urbani avviati in modo autonomo al riciclo art. 9 vigente regolamento
- Per ottenere informazioni in merito è possibile recarsi presso l'Ufficio Tributi o consultare il sito indicato.

#### 4.7 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 parziale/omesso versamento, 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:

- Prenotare un appuntamento telefonico o in presenza contattando l'Ufficio Tributi al numero di telefono 0142/943421 o alla e-mail: protocollo@comune.cerrina.al.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.

### 5 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	In tempo reale
	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

### 6 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 CERRINA MONFERRATO		
Modalità di contatto	Indirizzo di riferimento Numero di telefono	Orari
Ufficio Tributi	PIAZZA MARTIRI INTERNATI 3	lun-sab 10,30-12,30 merc pomeriggio 14,30-16,30
Numero di telefono	0142/943421	lun-sab 10,30-12,30 merc pomeriggio 14,30-16,30
Fax	0142/943817	
Posta ordinaria	COMUNE DI CERRINA PIAZZA MARTIRI INTERNATI 3	
e-mail	Protocollo@comune.cerrina.al.it	
e-mail PEC	Comune.cerrina@pec.it	

Sito internet	<a href="http://www.comune.cerrina.al.it">www.comune.cerrina.al.it</a>
---------------	--

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

<b>COSMO SPA – UFFICIO TARIP</b>		
<b>Modalità di contatto</b>	<b>Indirizzo di riferimento Numero di telefono</b>	<b>Orari</b>
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	<a href="mailto:info@cosmocasale.it">info@cosmocasale.it</a>	
e-mail PEC	<a href="mailto:cosmo@pec.wmail.it">cosmo@pec.wmail.it</a>	
Sito internet	<a href="http://www.cosmocasale.it">www.cosmocasale.it</a>	

## 6.1 Modulistica

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

**[www.comune.cerrina.al.ir](http://www.comune.cerrina.al.ir)**

I moduli possono essere:

- Consegnati a mano presso Comune di Cerrina Monferrato Piazza Martiri Internati 3
- Inviati per posta ordinaria al Comune di Cerrina Monferrato Piazza Martiri Internati 3
- Inviati via e-mail: [protocollo@comune.cerrina.al.it](mailto:protocollo@comune.cerrina.al.it)
- Inviati via PEC: [comune.cerrina@pec.it](mailto:comune.cerrina@pec.it)
- Inviati via FAX: 0142/943817

## 7 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.