



COMUNE DI POGNO

PROVINCIA DI NOVARA

**CARTA DELLA QUALITA'
DEI SERVIZI
Servizio Tassa Rifiuti**

Sommario

1-CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: SERVIZIO TARI	2
1.1 Informazioni generali	2
2-SERVIZIO TARI: attivazione, variazione e cessazione del servizio	
2.1 Cos'è la TARI	3
2.2 Chi paga la TARI	3
2.3 Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	3
2.4 Modalità per la variazione o la cessazione del servizio.....	4
3- MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI.....	
3.1 Come si paga la TARI.....	5
3.2 Periodicità di riscossione della TARI.....	5
3.3 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti	5
4- RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	6
4.1 Modalità per la presentazione dei reclami scritti.....	6
4.2 Modalità di presentazione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	6
4.3 Modalità di presentazione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	6
5- PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....	7

1- CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: SERVIZIO TARI

1.1 Informazioni generali

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

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

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

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

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

2.1 Cos'è la TARI

La TARI è la tassa sui rifiuti che è stata introdotta a decorrere dal 2014 ed è destinata a finanziare i costi sostenuti per la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

2.2 Chi paga la TARI

La tassa è dovuta da chiunque, persona fisica o giuridica, possieda 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.

2.3 Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La dichiarazione iniziale ai fini TARI, corrispondente alla richiesta di attivazione del servizio ai sensi della deliberazione ARERA n. 15/2022, deve essere presentata dall'utente all'ufficio del comune competente alla gestione della TARI entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso gli sportelli fisici.

Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;

b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali:

- per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;

- per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;

c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;

d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:

- per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;

- per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;

e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

2.4 Modalità per la variazione o la cessazione del servizio

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

3- MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

3.1 Come si paga la TARI. 1. la tassa sui rifiuti è versata direttamente al Comune mediante modello di pagamento unificato di cui all'art. 17 del d.lgs. 241/1997, ovvero tramite le altre modalità di pagamento offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali. 2. Ai fini della riscossione ordinaria della TARI è garantita all'utente una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto (mod. F24) per la fruizione del servizio, indicata nel documento di riscossione. 3. Il Comune provvede all'invio ai contribuenti di un apposito avviso di pagamento, con annessi i modelli di pagamento precompilati, sulla base delle dichiarazioni presentate, nonché degli accertamenti notificati, contenente l'importo dovuto per la tassa sui rifiuti ed il tributo provinciale, l'ubicazione e la superficie dei locali e delle aree su cui è applicato il tributo, la destinazione d'uso dichiarata o accertata, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata e le scadenze.

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

3.3 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti È ammessa la possibilità di un'ulteriore rateizzazione degli avvisi di pagamento:

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) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

2. L'importo della singola rata non può essere inferiore ad una soglia minima pari a 100 euro.

3. La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

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

4.1 Modalità per la presentazione dei reclami scritti

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

I reclami scritti devono contenere almeno i seguenti dati identificativi dell'utente: - il nome, il cognome e il codice fiscale; - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; - il servizio a cui si riferisce il reclamo (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti); - l'indirizzo .

4.2 Modalità di presentazione delle richieste scritte di informazioni

Le richieste di informazioni inerenti il servizio TARI possono essere presentate dai contribuenti presso i punti di contatto con l'utenza. Le richieste di informazione scritte devono contenere almeno i seguenti dati identificativi dell'utente: - il nome, il cognome e il codice fiscale; - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; - il servizio a cui si riferisce il reclamo (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti); - l'indirizzo .

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

Le richieste di rettifica degli importi addebitati sono presentate utilizzando gli appositi moduli predisposti dal Comune, scaricabili dal sito internet istituzionale, ovvero disponibili presso gli uffici comunali. Sono comunque valide le richieste inviate senza utilizzare i modelli comunali, purché contenenti i dati identificativi dell'utenze (nome, cognome, codice fiscale, recapito postale e di indirizzo di posta elettronica)

5- PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

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

Titolo	Telefono	Sportello fisico	Sportello on-line
Gestore Tariffe e rapporto con gli utenti	TELEFONO Comune Numero verde	Indirizzo	Mail Sito
Comune di Pogno Via Garibaldi,8 28076 Pogno-NO-	0322-996007-3 Numero verde: In fase di attivazione	Ufficio tributi Via Garibaldi,8 28076 Pogno-No	Mail Ufficio tributi: tributi@comune.pogno.no.it P.E.C.: pogno@cert.ruparpiemonte.it Sito internet del comune: https://www.comune.pogno.no.it

Il Comune si sta attualmente muovendo per poter fornire ai cittadini nel più breve tempo possibile un numero verde a cui far riferimento.