



**COMUNE DI FONTE NUOVA**

**CITTA' METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE**

**CARTA DELLA QUALITA'  
DEL SERVIZIO GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI  
NELL'AMBITO DELLA TARI**



## Indice

### **Premessa**

<b>Cos'è la Carta dei Servizi.....</b>	<b>pag. 4</b>
<b>Chi siamo .....</b>	<b>pag. 5</b>
<b>Organizzazione ufficio TARI .....</b>	<b>pag. 6</b>
<b>A chi ci rivolgiamo .....</b>	<b>pag. 7</b>
<b>I Principi .....</b>	<b>pag. 8</b>
<b>Come si determina la TARI .....</b>	<b>pag. 8</b>
<b>Come si calcola la TARI .....</b>	<b>pag. 8</b>
<b>Il pagamento .....</b>	<b>pag. 9</b>
<b>La Trasparenza .....</b>	<b>pag.10</b>
<b>I rimborsi e le compensazioni .....</b>	<b>pag.10</b>
<b>Validità della carta .....</b>	<b>pag. 11</b>

## **PREMESSA**

*La **carta dei servizi Tari** 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.*

*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 Tari 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.*

*E' quindi un'opportunità per instaurare un rapporto di collaborazione tra cittadini e Comune indispensabile per migliorare i servizi e renderli sempre più rispondenti alle esigenze della popolazione.*

La Carta dei Servizi è:

- uno strumento di comunicazione rivolto ad orientare i cittadini/contribuenti per informarli sul servizio che il Comune mette a loro disposizione per l'adempimento dell'obbligazione tributaria;
- un contributo che si inserisce nel progetto globale che impegna l'Amministrazione nel percorso della trasparenza dell'azione amministrativa, costituendo una concreta occasione di collaborazione e confronto con i cittadini;
- un mezzo che, attraverso il rapporto con i cittadini, tende al miglioramento della qualità dei servizi resi;
- un'opportunità per far conoscere ai cittadini l'applicazione del tributo (finalità, tempistiche e modalità);
- un patto di qualità che consente al contribuente di poter esercitare con consapevolezza i suoi diritti, conoscendo i servizi offerti e le modalità di erogazione.

## **CHI SIAMO**

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI.

Esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio TARI per lo svolgimento delle attività di riscossione.

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.

L'ufficio Tassa smaltimento rifiuti TARI (front e back office) si trova in via Machiavelli, 1 – piano terra della torre civica 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.

## **ORGANIZZAZIONE UFFICIO TARI**

### **Front Office**

- Accoglienza, ascolto ed indirizzamento dei cittadini
- Informazioni di base
- Consulenza di primo livello
- Consegna modulistica ed assistenza alla compilazione
- Ricevimento dichiarazioni
- Accoglimento istanze di riduzioni/agevolazioni
- Consulenza specifica
- Modifiche posizioni tributarie, ricalcoli
- Ristampe avvisi di pagamento e F24
- Contatti on line: Call center: informazioni telefoniche tel. 06/905522353 – 354 – 356 – 359 - mail: [tributi@fonte-nuova.it](mailto:tributi@fonte-nuova.it) - [tributi@cert.fonte-nuova.it](mailto:tributi@cert.fonte-nuova.it)

### **Back Office**

- Gestione accertamenti/solleciti, rateizzazioni, rimborsi, contenzioso, procedure fallimentari
- Gestione pratiche complesse
- Elaborazione e spedizione di inviti al pagamento e "F24"
- Informazioni dedicate (risposte a mail, Pec, lettere, ecc.) e generali (sito internet, comunicati stampa, manifesti)
- Lavorazioni pratiche ricevute in front office

Presso gli sportelli tutto il personale a contatto con l'utente ha la competenza e l'esperienza necessarie per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza.

Servizi offerti:

- ascolto, suggerimenti e consulenza
- assistenza alla compilazione della modulistica
- eventuale ricalcolo invito al pagamento a seguito di modifiche posizione tributaria
- accettazione di richieste rimborsi o compensazioni e di agevolazioni

- analisi e conseguenti risposte a mail, PEC e fax pervenuti dai cittadini
- elaborazione e spedizione degli inviti al pagamento con relativi F24 precompilati, anche tramite mail (se richiesta dall'interessato)
- emissione provvedimenti di rimborso e rateizzazioni
- riconoscimento e quantificazione agevolazioni
- verifica posizioni individuali ed emissione di solleciti di pagamento ed avvisi di accertamento ai non adempienti

Il Comune s'impegna a rispondere alle richieste di informazioni/riesame posizioni in autotutela formalmente presentate (per posta, via pec, a mano) entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di registrazione al protocollo generale, fatta salva la sospensione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria.

Gli standard indicati sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie, dovute, ad esempio, a fenomeni naturali eccezionali, oppure ad eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

## **A CHI CI RIVOLGIAMO**

Ci rivolgiamo ai cittadini che posseggono o detengono a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La paga il possessore o il detentore a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

Si considerano suscettibili di produrre rifiuti urbani i locali e le aree utilizzabili a qualunque scopo li renda idonei ad accogliere attività che anche solo potenzialmente generano produzione di rifiuti, indipendentemente che gli stessi siano o meno di fatto utilizzati. Le utenze si dividono in domestiche e non domestiche.

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio comunale, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

## I PRINCIPI

**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.

**Cortesìa** 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.

## COME SI DETERMINA LA TARI

Le tariffe della tassa, commisurate ad anno solare, sono determinate annualmente dal Consiglio Comunale entro il termine fissato da norme statali per l'approvazione del bilancio di previsione, in conformità al Piano Finanziario del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui al comma 683 dell'art. 1 della Legge 147/2013, a valere per l'anno di riferimento in conformità con il dettato della Delibera 443/2019 di ARERA.

La TARI è destinata alla copertura totale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati avviati allo smaltimento.

Le tariffe TARI sono articolate nelle due fasce di utenza domestica e di utenza non domestica e sono entrambe composte:

- da una *quota fissa*, determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare agli investimenti per opere e ai relativi ammortamenti;
- da una *quota variabile*, rapportata alla quantità di rifiuti conferiti, alle modalità del servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi d'investimento e d'esercizio, compresi i costi di smaltimento.

## COME SI CALCOLA LA TARI

L'importo dovuto dal contribuente è calcolato applicando le tariffe approvate alla base imponibile degli immobili assoggetti.

La base imponibile è rappresentata dalla superficie calpestabile dei locali e delle aree suscettibili di produrre rifiuti urbani e assimilati, la quale è determinata considerando la



superficie dell'unità immobiliare al netto dei muri interni, dei pilastri e dei muri perimetrali. La superficie dei locali tassabili è desunta dalla planimetria catastale o da altra analoga.

Per le aree scoperte la superficie viene determinata sul perimetro interno delle stesse al netto di eventuali costruzioni in esse comprese.

## **IL PAGAMENTO**

L'obbligazione tributaria decorre dal giorno in cui inizia l'occupazione, la detenzione dei locali e delle aree scoperte dove possono prodursi rifiuti e cessa il giorno in cui termina l'occupazione, la detenzione o il possesso

Il contribuente dovrà presentare apposita dichiarazione di cessata occupazione.

Il contribuente non è tenuto al versamento del tributo qualora l'importo complessivo annuale dovuto, comprensivo del tributo provinciale sia inferiore ad € 12,00.

Non si procede alla notifica di avvisi di accertamento qualora l'importo complessivamente dovuto, inclusivo di tassa, interessi e sanzioni sia inferiore ad € 12,00, esclusa l'ipotesi di ripetuta violazione degli obblighi di versamento del tributo.

### **Riduzioni utenze domestiche**

Abitazioni tenute a disposizione per uso stagionale od altro uso limitato e discontinuo, non superiore a 183 giorni nell'anno solare: riduzione del 30%, sia nella parte fissa che nella parte variabile;

Abitazioni occupate da soggetti che risiedono o abbiano dimora, per più di sei mesi all'anno, all'estero: riduzione del 30% nella parte fissa e nella parte variabile.

Utenti iscritti nell'Albo dei compostatori beneficiano di una riduzione in funzione del numero di appartenenti al nucleo familiare del richiedente

La domanda di riduzione deve essere presentata annualmente dal contribuente, a pena di esclusione, entro la data del 31 ottobre.

### **Riduzioni utenze non domestiche**

La domanda di riduzione deve essere presentata annualmente dal contribuente, a pena di esclusione, entro la data del 31 ottobre. Nel caso di nuova utenza la richiesta di riduzione avviene contestualmente alla presentazione della dichiarazione di iscrizione e riconosciuta con effetto immediato.

Categoria	Descrizione	Perc. riduzione
20	Attività industriali con capannone di produzione	36%
21	Attività artigianali di produzione beni specifici	36%
19	Carrozzerie	30%
19	Autofficine in genere ed elettrauto	25%
4	Distributori di carburante	25%
18	Attività artigianali tipo bottega	20%
11	Studio medico, odontotecnici, dentisti, veterinari	20%

25	Supermercati	10%
28	Ipermercati generi misti	20%

Se il caso specifico non è riconducibile a nessuna delle categorie previste, per le utenze con diritto alla riduzione per smaltimento autonomo dei rifiuti non assimilati per quantità si applica una riduzione del 10%

Il tributo comunale sui rifiuti è versato direttamente al comune di Fonte Nuova mediante modello di pagamento unificato (modello F24), inviato dall'Ente stesso.

Il codice catastale del Comune di Fonte Nuova è M309, mentre il codice tributo è 3944.

Il versamento del tributo è effettuato in 6 rate bimestrali, a partire dal mese di febbraio.

## **LA TRASPARENZA**

Il Comune garantisce al contribuente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarlo e sulle modalità di gestione della tariffazione attraverso:

- ufficio TARI;
- documento di riscossione;
- carta dei servizi;
- sezione trasparenza del sito istituzionale;

Divulgazione delle informazioni:

- sulle procedure di pagamento della TARI annuale nonché sulle agevolazioni esistenti, sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche;
- sulle tariffe TARI annuali e sul Regolamento vigente
- sulle procedure da seguire per la presentazione di eventuali reclami/ricieste di riesame/rimborsi.

## **I RIMBORSI E LE COMPENSAZIONI**

Il soggetto passivo deve richiedere il rimborso delle somme versate e non dovute, entro il termine di 5 anni dalla data del pagamento ovvero dal giorno in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

Il Comune provvede al rimborso entro 180 giorni dalla presentazione della richiesta.

Su richiesta del contribuente il credito spettante può essere compensato con il tributo dovuto per gli anni successivi o con le somme dovute a tale titolo a seguito della notifica di avvisi di accertamento. Al fine di fruire della possibilità di compensazione il contribuente produce all'Ente istanza scritta e motivata evidenziando gli importi da compensare e le annualità d'imposta.

## **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.