



COMUNE DI SANT'OLCESE

(Città Metropolitana di Genova)

CARTA DEI SERVIZI

TARI

FINALITÀ DEL SERVIZIO

La **TARI** Tassa rifiuti è una delle tre componenti della **IUC**, Imposta Unica Comunale, insieme alla TASI e all'IMU.

E' la tassa finalizzata alla copertura totale dei costi sostenuti per la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

La TARI ha sostituito la TARES a partire dal 2013. Il servizio resta ancora attivo per la gestione delle pratiche già istruite.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DESTINATARI

La Tassa 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:

Tipologia di Tariffa	Composizione tariffe
Per utenza domestica	- Parte fissa - Parte variabile - Addizionale TEFA (tributo per l'esercizio delle funzioni ambientali)
Per utenza non domestica ⇒ Tariffe differenziate per categorie di attività con omogenea potenzialità di produzione di rifiuti	

1) Pagamento della tassa

Il pagamento della tassa è effettuata a seguito del ricevimento, presso il proprio domicilio, di **documenti di pagamento** corredati dei **modelli F24 precompilati**. I modelli F24 sono **pagabili** presso:

- Sportello bancario
- Sportello postale
- Per via telematica.

Rateazione

A fronte di intimazioni, ingiunzioni o avvisi di accertamento, il contribuente che si trovi in temporanea situazione di difficoltà economica può richiedere la maggiore **rateazione** degli importi dovuti, che verrà concessa nel rispetto del regolamento delle entrate tributarie comunali. I riferimenti dell'Ufficio a cui rivolgersi sono indicati sui singoli provvedimenti.

Se il contribuente riceve un documento di pagamento per una somma non dovuta può presentare **istanza per l'annullamento parziale o totale dell'atto**.

Il pagamento degli avvisi bonari in forma dilazionata rispetto alle originarie scadenze è consentita su richiesta dell'utente nei seguenti casi:

- di temporanea difficoltà a far fronte ai pagamenti; in questa fattispecie, valutate le reali difficoltà finanziarie in cui versa l'utente, è possibile dilazionare il debito scaduto in un numero massimo di sei rate mensili;
- l'importo totale dell'avviso superiore a € 2.000,00; in questo caso il debito potrà essere dilazionato in un numero massimo di 6 rate mensili.

Istanze per la corretta istruzione della Tassa Rifiuti

Al fine della corretta emissione dei documenti di pagamento, **il contribuente deve presentare** - entro 30 giugno dell'anno successivo - TARI **istanze di**:

- **inizio** del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo;
- **rettifica** ovvero quando subentrano variazioni delle condizioni di applicazione del tributo (ad es. in caso di variazione di indirizzo sul territorio comunale, cambio di destinazione d'uso, di variazione superficie, il venir meno delle condizioni che danno luogo ad esenzioni, riduzioni, agevolazioni previste dal regolamento TARI) da cui consegue un diverso ammontare del tributo;
- **cessazione** del possesso, conduzione o detenzione dei locali e delle aree costituenti presupposto di applicazione del tributo.

2) Conguagli, rimborsi e sgravi

Eventuali modifiche inerenti le caratteristiche dell'utenza che comportino variazioni in corso d'anno del tributo applicato saranno conteggiate nella richiesta di pagamento mediante **sgravio** o **conguaglio compensativo**.

Le **richieste di rimborso** per somme versate e non dovute devono essere presentate nel termine di cinque anni dal giorno del pagamento o dal giorno in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

Il provvedimento di rimborso o sgravio, o il rigetto, deve essere disposto nel termine di 180 giorni decorrenti dal momento della **presentazione dell'istanza** da parte del contribuente.

3) Agevolazioni, riduzioni ed esclusioni

Il Consiglio Comunale, con apposita deliberazione, definisce annualmente casi di agevolazioni e riduzioni per singole fattispecie, di cui si specificano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti tipologie:

- riduzione per zone in cui non è effettuata la raccolta;
- riduzioni per chi effettua il compostaggio domestico.

Una particolare fattispecie di riduzione attiene a quella prevista per le aree ove si formano, in via continuativa e prevalente, **rifiuti speciali**, al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i relativi produttori, a condizione che ne dimostrino l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente.

Altre agevolazioni/riduzioni sono previste nel **Regolamento TARI**.

Modulistica

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche sopra indicate può essere ritirata presso l'Ufficio Tributi del Comune oppure scaricata all'indirizzo Internet: www.comune.santolcese.ge.it

I moduli possono essere presentati:

- ◆ tramite consegna all'Ufficio Tributi aperto nei giorni di martedì dalle 14,30 alle 16,00, mercoledì

e giovedì dalle 8,30 alle 12,00 (Tel.: 010/7267123)

- ◆ tramite consegna all'Ufficio Protocollo aperto nei giorni:
 - da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,00
 - martedì e giovedì dalle ore 14,30 alle ore 16,00
- ◆ spedizione postale a Comune di Sant'Olcese – Ufficio Tributi – P.za G. Marconi 40 – 16010 Sant'Olcese
- ◆ tramite mail: servizio.tributi@comune.santolcese.ge.it
- ◆ tramite PEC: protocollo@pec.comune.santolcese.ge.it
- ◆ tramite FAX al n° 010/7092428

4) Accertamenti fiscali

L'**avviso di accertamento** è un atto notificato al contribuente con il quale si contesta la sua posizione fiscale in ordine alla tassa raccolta rifiuti per:

- omessa presentazione della dichiarazione
- qualora vi si riscontrino irregolarità nella dichiarazione resa (es. una superficie di tassazione non corretta)
- omesso/parziale versamento della tassa dovuta.

Entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso di accertamento è possibile:

- effettuare il pagamento utilizzando il **modello F24** allegato
- presentare ricorso contro il provvedimento

MODALITA' DI ACCESSO – ORARI DI SERVIZIO

Per informazioni, pratiche di variazione, sgravi, avvisi di accertamento, riduzioni:

Modalità di accesso	Indirizzo di riferimento Numero di telefono	Orari
Ufficio Tributi	Piazza Guglielmo Marconi 40 – 16010 Sant'Olcese Piano 1°	Martedì: 14.00 – 16.00 Mercoledì: 8.00 – 12.00 Giovedì: 8.00 – 12.00
Fax	010 7092428	
Posta	Piazza Guglielmo Marconi 40 – 16010 Sant'Olcese	
E-mail	servizio.tributi@comune.santolcese.ge.it protocollo@pec.comune.santolcese.ge.it	
Sito Internet	www.comune.santolcese.ge.it	

DOVE SI OTTENGONO INFORMAZIONI ED ASSISTENZA

Le informazioni di carattere generale sul tributo, sui servizi offerti dagli uffici della Tassa Rifiuti e la relativa modulistica possono essere reperiti direttamente presso lo **sportello** dell'Ufficio Tributi, per **telefono**, tramite mail: servizio.tributi@comune.santolcese.ge.it o sul sito internet www.comune.santolcese.ge.it

Presso lo sportello il personale di contatto (identificabile tramite cartellino di riconoscimento) possiede le competenze e l'esperienza necessaria per fornire risposte efficaci ed assicurare che il rapporto con l'utente sia sempre improntato al rispetto ed alla cortesia.

Il **Regolamento Comunale**, la **modulistica**, le **categorie** e le **tariffe** della Tassa Rifiuti e gli altri provvedimenti relativi ai servizi Tari sono disponibili anche al sito internet www.comune.comune.santolcese.ge.it

SEGNALAZIONI, RECLAMI E RICORSI

Gli uffici preposti alla Tassa Rifiuti sono a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta.

Il personale di sportello è adeguatamente formato per assistere l'utente nella presentazione di una segnalazione, un reclamo o un ricorso.

Le Segnalazioni ed i reclami devono essere formulati in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

I reclami possono essere presentati:

- ♦ all'**Ufficio Protocollo**, utilizzando l'apposito modulo
- ♦ per **posta**: a Comune di Sant'Olcese – Ufficio Tributi – P.za G. Marconi 40 – 16010 Sant'Olcese
- ♦ tramite **mail**: servizio.tributi@comune.santolcese.ge.it

Il ricorso in sede giurisdizionale è proposto in prima istanza alla Commissione Tributaria Provinciale di Genova.

Può essere presentato avverso avvisi di pagamento, atti di accertamento e rigetto di istanze entro il termine di 60 giorni dal ricevimento o dalla notifica dell'atto da impugnare.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

L'Ufficio Tributi, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori "standard" che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

SERVIZIO	ASPETTO DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Emissione avvisi di pagamento.	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 10 giorni prima della scadenza della prima rata
Attività assistenza e servizio al pubblico	Tempi di attesa allo sportello	Entro 20 minuti Entro 60 minuti nei periodi di scadenza
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione