



# CITTÀ DI PIOSSASCO

SETTORE ENTRATE TRIBUTARIE

## CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI

SERVIZIO TASSA RIFIUTI (TARI)

[www.comune.piovascico.to.it/it/page/servizi-tributari-tributi-e-pagamenti](http://www.comune.piovascico.to.it/it/page/servizi-tributari-tributi-e-pagamenti)

<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=G691>

## PREMESSA

La presente Carta di qualità dei servizi è adottata dalla Città di Piovasco nel rispetto della Delibera ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022 sulla “REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DI RIFIUTI URBANI”.

La Carta della Qualità del Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani adottata dalla Città di Piovasco, individua i principi, le regole e gli standard qualitativi del servizio integrato di gestione dei rifiuti relativamente alla **Gestione delle tariffe della TARI e al rapporto con gli utenti**, rendendoli noti ai cittadini al fine di garantire un costante miglioramento degli standard di qualità nel segno della trasparenza, dell’efficienza e dell’efficacia del servizio reso.

La presente Carta integra la “CARTA DEI SERVIZI COVAR14 AI SENSI DELLA DELIBERA ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif. SULLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DI RIFIUTI URBANI” adottata dal Consorzio COVAR 14 in qualità di **Ente Territorialmente Competente (ETC)**, la quale comprende gli impegni della sua società strumentale Pegaso 03 S.r.l., delle imprese appaltatrici dei servizi, dei Comuni che effettuano in proprio l’attività di gestione delle tariffe.

## OGGETTO E FINALITÀ DEL SERVIZIO

La Tassa sui Rifiuti (TARI) istituita a decorrere dal 2014, dalla legge 27 dicembre 2013, n. 147, è destinata a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi-urbani. Il tributo TARI è dovuto 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 i rifiuti medesimi o ad essi assimilati.

Le rispettive tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale e comprendono:



## 1) PAGAMENTO DEL TRIBUTO

Ogni contribuente iscritto/a alla TARI riceve annualmente l'avviso di pagamento e i modelli F24 precompilati. L'indirizzo di spedizione degli avvisi di pagamento è tratto solo da fonti ufficiali, Anagrafe, Camera di Commercio e Agenzia delle Entrate o tramite autocertificazione del contribuente ai sensi del D.P.R. 445/2000.

Tramite SPID, Carta Nazionale dei Servizi (CNS), TS – CNS Sistema tessera sanitaria o Carta d'Identità Elettronica (CIE) è possibile accedere allo "Sportello del Contribuente" tramite il quale possono essere consultati online gli avvisi di pagamento emessi e scaricare i relativi modelli F24 precompilati.

Accedi allo Sportello del Contribuente al seguente indirizzo:

<https://pioassasco.comune-online.it/web/home/sportello-del-contribuente>

I modelli F24 precompilati non possono essere pagati presso gli Uffici Comunali ma presso:

- Sportelli bancari;
- Sportelli postali;
- Canali telematici.

## RATEAZIONI

Come previsto dal Regolamento Generale delle Entrate Comunali Tributarie Ed Extratributarie, approvato con D.C.C. n. 43 del 29/09/2017, modificato con D.C.C. n. 32 del 30/09/2020, e ai sensi dell'art. 1, comma 796 della L. 160/2019, a condizione che il contribuente ne faccia richiesta e nelle ipotesi di temporanea situazione di obiettiva difficoltà, può essere concessa dal funzionario responsabile dell'entrata la ripartizione del pagamento delle somme dovute, anche a titolo di sanzioni ed interessi, secondo un piano rateale predisposto dall'Ufficio e firmato per accettazione dal contribuente, che si impegna a versare le somme dovute secondo le indicazioni contenute nel suddetto piano.

La rateazione è consentita per importi superiori a € 100. La durata del piano rateale non può eccedere le 24 rate mensili se l'importo dovuto è uguale o inferiore a € 6.000 e le 36 rate mensili se superiore.

[www.comune.piossasco.to.it/it/page/i-regolamenti-comunali-7917a111-6277-4345-ae9c-7868b941ea21](http://www.comune.piossasco.to.it/it/page/i-regolamenti-comunali-7917a111-6277-4345-ae9c-7868b941ea21)

## DICHIARAZIONE TARI

Al fine della corretta emissione dei documenti di pagamento, il contribuente deve presentare - **entro 90 giorni solari** - dalla data in cui si verifica l'evento, dichiarazione di:

- **inizio** del possesso o della detenzione a qualsiasi titolo dei locali e delle aree assoggettabili al tributo;
- **rettifica o variazioni** delle condizioni di applicazione del tributo (ad es. in caso cambio 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 a qualsiasi titolo dei locali e delle aree costituenti presupposto di applicazione del tributo.

La dichiarazione deve essere inviata all'ufficio del Comune competente alla gestione della TARI tramite posta, e-mail, PEC o mediante presentazione della stessa presso lo sportello fisico o online, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Comune o disponibile presso lo sportello URP.

Le richieste di uscita dal pubblico servizio, presentabili dalle utenze non domestiche, di cui all'art. 238, comma 10, del D.lgs. n. 152/2006, devono essere presentate ai sensi del D.L. n. 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno.

I moduli delle suddette dichiarazioni sono reperibili sul sito della Città di Piovasasco all'indirizzo:

[www.comune.piovasasco.to.it/it/page/modulistica-ff04b980-d372-47cb-b67c-fd93ab54136c](http://www.comune.piovasasco.to.it/it/page/modulistica-ff04b980-d372-47cb-b67c-fd93ab54136c)

## 2) RIMBORSI, COMPENSAZIONI E SGRAVI

Nel caso in cui il/la contribuente abbia effettuato per errore il versamento di somme non dovute ovvero la variazione delle condizioni di applicazione del tributo comporti il sorgere di una minor imposta dovuta, deve chiedere il rimborso entro il **termine di 5 anni** dalla data del pagamento ovvero dalla data in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. **L'istanza di rimborso dev'essere presentata** all'ufficio del Comune competente alla gestione della TARI tramite posta, e-mail, PEC o mediante presentazione della stessa presso lo sportello fisico o online, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Comune o disponibile presso lo sportello URP, reperibile all'indirizzo:

[www.comune.piovasasco.to.it/it/page/modulistica-ff04b980-d372-47cb-b67c-fd93ab54136c](http://www.comune.piovasasco.to.it/it/page/modulistica-ff04b980-d372-47cb-b67c-fd93ab54136c)

Entro lo stesso termine va richiesto lo **sgravio** a decorrere dalla data della consegna della richiesta di pagamento o della notifica del provvedimento di riscossione coattiva.

Fermo restando il termine per la conclusione del procedimento di rimborso è di 180 giorni dalla presentazione dell'istanza da parte del/della contribuente, come previsto dall'art. 1, comma 164, della L. n. 296/2006, il gestore della TARI provvede, in caso di accoglimento della richiesta, al rimborso nelle seguenti modalità:

- **compensazione** dell'importo non dovuto nel primo documento di pagamento utile;
- rimessa diretta tramite bonifico sul c/c indicato nella richiesta di rimborso.

In ogni caso, non si procede al rimborso o alla compensazione di somme per importi inferiori ai limiti minimi di versamento spontaneo fissati dal Regolamento TARI, approvato con D.C.C. n. 17 del 27/04/2023, reperibile al seguente indirizzo:

[www.comune.piovasasco.to.it/it/page/i-regolamenti-comunali-7917a111-6277-4345-ae9c-7868b941ea21](http://www.comune.piovasasco.to.it/it/page/i-regolamenti-comunali-7917a111-6277-4345-ae9c-7868b941ea21)

### 3) AGEVOLAZIONI, RIDUZIONI ED ESCLUSIONI

Ogni anno l'Amministrazione Comunale, con apposita deliberazione, definisce eventuali agevolazioni, riduzioni o esclusioni a beneficio dei contribuenti, di cui si specificano a titolo di esempio per l'annualità 2023:

- **fondo a riduzione della parte variabile della tariffa** per le utenze Domestiche e Non Domestiche, approvato per l'anno 2023 con deliberazione di Giunta Comunale n. 80 del 31.5.2023 - al fine di contenere l'aumento tariffario dovuto al nuovo metodo di calcolo (ARERA MTR-2)
- **Bando pubblico per l'assegnazione di contributi Tari**, in attuazione della deliberazione di Giunta Comunale n. 146 del 04/10/2023, a favore dei contribuenti residenti sul territorio comunale che abbiano presentato domanda di partecipazione, corrisposti in base alla certificazione ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente) e in assenza di morosità con il Comune.

Una particolare fattispecie di esclusione 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.

Gli altri casi di riduzione, previsti dal Regolamento Tari, sono consultabili al seguente indirizzo:

[www.comune.pioissasco.to.it/it/page/i-regolamenti-comunali-7917a111-6277-4345-ae9c-7868b941ea21](http://www.comune.pioissasco.to.it/it/page/i-regolamenti-comunali-7917a111-6277-4345-ae9c-7868b941ea21)

### 4) MODULISTICA

La modulistica necessarie allo svolgimento delle pratiche TARI può essere scaricata al seguente indirizzo:

[www.comune.pioissasco.to.it/it/page/modulistica-ff04b980-d372-47cb-b67c-fd93ab54136c](http://www.comune.pioissasco.to.it/it/page/modulistica-ff04b980-d372-47cb-b67c-fd93ab54136c)

I moduli, debitamente compilati e comprensivi degli allegati richiesti, possono essere inviati all'ufficio del Comune competente alla gestione della TARI tramite:

- Posta ordinaria al Comune di Pioissasco, Piazza Tenente Nicola n. 4 – 10045 – Pioissasco (TO);
- PEC all'indirizzo [comune.pioissasco@legalmail.it](mailto:comune.pioissasco@legalmail.it) (la casella è abilitata per ricevere anche posta ordinaria);
- E-mail all'indirizzo [tributi@comune.pioissasco.to.it](mailto:tributi@comune.pioissasco.to.it);

- Consegnati personalmente all'Ufficio Tributi in Via Gaudenzio Ferrari n. 20, Piossasco (TO).

## 5) ACCERTAMENTI FISCALI

Nei casi in cui dalle verifiche condotte sui versamenti eseguiti dai contribuenti, venga riscontrata la mancanza, l'insufficienza o la tardività del versamento ovvero l'infedeltà, l'incompletezza o l'omissione della dichiarazione originaria o di variazione, il Comune provvede alla notifica di apposito avviso di accertamento motivato in rettifica o d'ufficio ai sensi dell'art. 1, commi 161 e 162 della L. 296/2006 e dell'art. 1 comma 792 e seguenti della L. 160/2019, comprensivo del tributo o del maggiore tributo dovuto, oltre che degli interessi, delle sanzioni, delle spese e degli oneri di riscossione.

A seguito del ricevimento dell'avviso di accertamento, entro 60 giorni dalla data di notifica, il/la contribuente può:

- Richiedere informazioni o prenotare un appuntamento presso l'ufficio del Comune competente alla gestione della TARI con le modalità riportate nell'avviso ricevuto;
- Effettuare il pagamento utilizzando il bollettino precompilato allegato;
- Presentare richiesta di riesame in autotutela all'ufficio del Comune competente alla gestione della TARI o proporre ricorso con le modalità riportate nell'avviso ricevuto.

## 6) MODALITÀ DI CONTATTO – ORARI DI SERVIZIO

MODALITÀ DI CONTATTO	INDIRIZZI E RECAPITI TELEFONICI	ORARI
<b>Sportello TARI</b>	Ufficio Tributi – Via Gaudenzio Ferrari n. 20, Piossasco (TO)	Si riceve su appuntamento
<b>Sportello telefonico TARI</b>	011 9027250 011 9027289 011 9027298	Lunedì e Venerdì: 8.30 - 14.00 Martedì e Giovedì: 8.30 - 16.00 Mercoledì: 8.30 - 17.30
<b>Posta</b>	Piazza Tenente Nicola n. 4 – 10045 - Piossasco (TO)	
<b>E-mail o PEC</b>	<a href="mailto:tributi@comune.piossasco.to.it">tributi@comune.piossasco.to.it</a> <a href="mailto:comune.piossasco@legalmail.it">comune.piossasco@legalmail.it</a> (la casella PEC è abilitata per ricevere anche posta ordinaria)	
<b>Sito Internet</b>	<a href="http://www.comune.piossasco.to.it/it/page/servizi-tributari-tributi-e-pagamenti">www.comune.piossasco.to.it/it/page/servizi-tributari-tributi-e-pagamenti</a>	

## 7) INFORMAZIONI E ASSISTENZA

Ogni informazione relativa alla TARI e ai servizi gestiti dall'Ufficio Tari possono essere richieste tramite ogni canale di comunicazione riportato nel sito internet del Comune e riepilogato nella tabella al punto 6 di cui sopra. Il rapporto con l'utenza è improntato al rispetto e alla cortesia ed assicura risposte chiare, esaustive ed efficaci.

Il Regolamento TARI, la modulistica, le categorie, le tariffe applicate e gli altri provvedimenti relativi al servizio TARI sono disponibili sul sito internet al seguente indirizzo: [www.comune.pioiasco.to.it/it/page/servizi-tributari-tributi-e-pagamenti](http://www.comune.pioiasco.to.it/it/page/servizi-tributari-tributi-e-pagamenti) e sul Portale Trasparenza Tari al seguente indirizzo: [www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=G691](http://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=G691)

8

## 8) SEGNALAZIONI, RECLAMI E RICORSI

Il personale preposto all'Ufficio TARI è a disposizione per registrare ogni suggerimento e/o reclamo riguardante disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati dalla presente Carta. Il personale assiste il/la contribuente nella presentazione di una segnalazione, un reclamo o un ricorso. I reclami devono necessariamente essere presentati e formulati in modo preciso, in forma scritta e devono contenere tutte le informazioni necessarie per consentire al personale dell'Ufficio di individuare e accertare la problematica segnalata.

Segnalazioni, reclami e ricorsi possono essere presentati:

- Per posta: Città di Pioiasco, Piazza Tenente Nicola n. 4 – 10045 – Pioiasco (TO);
- Presentati all'Ufficio TARI: Via Gaudenzio Ferrari n. 20, Pioiasco (TO);
- Tramite E-mail o PEC: [tributi@comune.pioiasco.to.it](mailto:tributi@comune.pioiasco.to.it) / [comune.pioiasco@legalmail.it](mailto:comune.pioiasco@legalmail.it);
- Sul sito internet (Municipium): [www.comune.pioiasco.to.it/it/new-issue](http://www.comune.pioiasco.to.it/it/new-issue).

Il ricorso giurisdizionale è proposto in prima istanza alla Commissione Tributaria Provinciale con sede a Torino in Strada Antica di Collegno n. 259 e può essere presentato avverso avvisi di pagamento, atti di accertamento e rigetto di istanze entro il termine massimo di 60 giorni dal ricevimento o dalla notifica dell'atto da impugnare.

## 9) STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Settore Entrate Tributarie, al fine di 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, di cui alla tabella sotto riportata:

SERVIZIO	ASPETTO DI QUALITÀ	STANDARD
<b>Emissione avvisi di pagamento</b>	Rispetto del calendario di distribuzione degli avvisi e dei termini di legge	Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della prima scadenza utile
<b>Assistenza al pubblico</b>	Tempi di attesa	Entro 30 minuti Entro 60 minuti nei periodi di punta
<b>Gestione delle istanze su avvisi di accertamento o di richiesta di agevolazioni</b>	Tempi di attesa	Entro 30 giorni
<b>Assistenza tramite Sportello telefonico</b>	Tempi di attesa	Entro 15 minuti Entro 30 minuti nei periodi di punta
<b>Gestione delle istanze di rimborso</b>	Tempi di attesa	Entro 60 giorni