

# **COMUNE DI CASELLE LANDI**

Provincia di Lodi

## **CARTA DELLA QUALITA'**

**del Servizio di Gestione Tariffe e Rapporti con gli Utenti**

### **TARI**

*(Approvata con deliberazione di G.C. n. 64 del 6/11/2021)*

# **CARTA DELLA QUALITA' GTRU - TARI**

## **INDICE**

### **1 – INTRODUZIONE E INFORMAZIONI GENERALI**

- 1.1 COS'E' E CHE FINALITA' HA LA CARTA DELLA QUALITA'
- 1.2 COSE' LA TARI: QUADRO LEGISLATIVO E REGOLAMENTARE
- 1.3 CHI PAGA LA TARI
- 1.4 RIDUZIONI ED ESENZIONI
- 1.5 CHE RUOLO HA IL COMUNE
- 1.6 QUALI SONO I PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
- 1.7 QUALI SONO I SERVIZI EROGATI
- 1.8 CHE VALIDITA' HA LA CARTA

### **2 – GLI STANDARD DI QUALITA'E DI QUANTITA' RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE**

- 2.1 STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO: QUANTIFICAZIONE, SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E AGGIORNAMENTO

### **3 – LE MODALITA' DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI GARANTITE, QUELLE PER PROPORRE RECLAMO E QUELLE PER ADIRE LE VIE CONCILIATIVE E GIUDIZIARIE**

- 3.1 QUALI SONO GLI ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE
- 3.2 COME ESERCITARE IL DIRITTO DI ACCESSO
- 3.3 COME EFFETTUARE RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

### **4 – MODALITA' DI CALCOLO E DI PAGAMENTO**

- 4.1 COME SI RISCUOTE LA TARI: SCADENZE E MODALITA' DI PAGAMENTO
- 4.2 MODALITA' DI CALCOLO DELLA TARI
- 4.3 QUANDO E COME SI PRESENTA LA DICHIARAZIONE TARI
- 4.4 COME AVVIENE LA RETTIFICA DELL'AVVISO DI PAGAMENTO TARI

### **5 – COSA SUCCEDA IN CASO DI MOROSITA'**

- 5.1 SOLLECITO, ACCERTAMENTO, RISCOSSIONE COATTIVA

## **1 – INTRODUZIONE E INFORMAZIONI GENERALI**

### **1.1 COS'E' E CHE FINALITA' HA LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

La Carta della qualità dei servizi (Carta) è un documento volto alla tutela dei diritti dei fruitori del servizio di Gestione Tariffe e dei Rapporti con gli Utenti relativo alla TARI – Tassa Rifiuti del Comune di Caselle Landi.

E' uno strumento di immediata consultazione che consente ai cittadini/utenti di avviare un dialogo diretto per verificare standard operativi e qualitativi ragionevoli volti alla ricerca, da parte delle amministrazioni, del mantenimento e del miglioramento dello standard e della tutela dell'utenza servita.

Rappresenta un complesso di regole con la finalità di un costante monitoraggio al fine, dove necessario, di intraprendere idonee azioni correttive in favore di quanti dovessero essere penalizzati da comportamenti non adeguati.

Con questa Carta il Comune di Caselle Landi intende dare concreta attuazione al principio di trasparenza, incoraggiando lo sviluppo di rapporti con i cittadini all'insegna della fiducia, dell'affidabilità e della semplificazione nella fruizione dei pubblici servizi.

### **1.2 COSE' LA TARI: QUADRO LEGISLATIVO E REGOLAMENTARE**

La Tassa sui Rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti del Comune di Caselle Landi.

La TARI è prevista e normata dall'art. 1, commi da 639 a 705, della Legge n. 147 del 27 dicembre 2013 (Legge di stabilità per l'anno 2014), nonché dal Regolamento Comunale per la disciplina della Tassa sui Rifiuti, approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 21 del 08/05/2021.

Il Consiglio Comunale approva annualmente il Piano Economico Finanziario TARI allo scopo della copertura integrale dei costi del servizio, nonché le tariffe da applicare a utenze domestiche e non domestiche. Qualora il Consiglio Comunale non approvi le tariffe nei termini di legge, si applicano le tariffe in vigore nell'anno precedente salvo conguaglio ove previsto.

Come questa Carta, anche il Piano Economico Finanziario e più in generale la comunicazione all'utenza deve rispettare le indicazioni e i requisiti di trasparenza indicati dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA).

Regolamento e delibere di Consiglio Comunale sono consultabili sui siti internet istituzionali (link): - <http://www.comune.casellelandi.lo.it/>, sezione Ufficio Tributi;

### 1.3 CHI PAGA LA TARI

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre rifiuti urbani.

### 1.4 RIDUZIONI ED ESENZIONI

1. Si ha diritto all'esenzione dalla tassa rifiuti ( TARI ) quando il fabbricato oggetto di tassazione rientra in una delle due casistiche sotto riportate:

A ) tutte le utenze relative alla fornitura di Gas metano, Energia elettrica e Acqua potabile sono disattivate ( contatori chiusi / piombati ) ad esclusione dei contatori in comune con altre utenze.

Il contribuente è tenuto a presentare l'autocertificazione utilizzando la modulistica messa a disposizione del Comune che ha validità fino alla riattivazione di almeno una delle utenze ( gas, energia elettrica acqua ). La riattivazione dovrà essere prontamente comunicata dal contribuente all' Ufficio Tributi del Comune di Caselle Landi

All'autocertificazione andrà allegata l'attestazione di chiusura utenze rilasciata dai fornitori dei servizi ( verbale chiusura, ultime fatture dove compare la dicitura " disattivazione fornitura" o documentazione equivalente ) . Andrà dichiarata la presenza di eventuali contatori in comune con altri immobili.

B ) quando ricorrono contestualmente le seguenti condizioni:

- le unità immobiliari sono libere e prive di arredi, macchinari e suppellettili
- almeno una delle utenze relative alla fornitura di Gas metano, Energia elettrica e Acqua potabile risulta disattivata ( contatore chiuso / piombato )
- i consumi relativi alle utenze attive sono irrisonori;

Il contribuente è tenuto a presentare l'autocertificazione utilizzando la modulistica messa a disposizione del Comune, annualmente, fino al perdurare delle condizioni soprariportate, entro il mese di Settembre per l'annualità in corso.

All'autocertificazione andrà allegata obbligatoriamente la seguente documentazione :

- attestazione chiusura utenza rilasciata dal fornitore del servizio ( verbale chiusura, ultime fatture in cui compare la dicitura " disattivazione fornitura" o documentazione equivalente ) .
- fatture ultimi 6 mesi relative ai servizi attivi, dalle quali si evince che i consumi sono irrisonori
- planimetria con report fotografico di tutti i locali privi di arredi, macchinari e suppellettili

2. In caso di mancato svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti o di effettuazione dello stesso in grave violazione della disciplina di riferimento, nonché di interruzione del servizio per motivi sindacali o per imprevedibili impedimenti organizzativi che abbiano determinato una situazione riconosciuta dalla competente autorità sanitaria di danno o pericolo, di danno alle persone o all'ambiente, il tributo è dovuto dai contribuenti coinvolti in misura massima del 20%.

3. Al tributo dovuto è applicata una riduzione pari al:

- a) 70% per i locali a disposizione delle istituzioni scolastiche private – asili nido;
- b) 70% per i locali a disposizione di case di riposo;
- c) 70% per i locali destinati ad oratori;
- d) 70% per i locali destinati a "Comunità – alloggio" per soggetti in situazioni di disagio sociale;
- e) 20% per i locali ad uso abitativo utilizzati da famiglie con almeno 4 figli minorenni, a condizione che, nel corso dell'anno, non raggiungano la maggiore età;

f) 10% per i locali ad uso abitativo utilizzati da famiglie con 3 figli minorenni, a condizione che, nel corso dell'anno, non raggiungano la maggiore età;

g) 20% per i locali ad uso abitativo utilizzati da persone che vivono da sole, di età superiore a 65 anni, titolari unicamente di "pensione integrata al minimo" o di "pensione sociale", ovvero di "assegno sociale".

Per usufruire delle agevolazioni di cui ai commi 2,3, gli aventi diritto:

devono presentare, annualmente, apposita istanza entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello di ricevimento dell'avviso di pagamento relativo al tributo per il quale è richiesta l'agevolazione;

per la tipologia di cui alla lettera G) del presente articolo, i richiedenti possono essere possessori - su tutto il territorio italiano - unicamente dell'unità immobiliare destinata ad abitazione di residenza (e relative pertinenze) e la stessa non deve avere una rendita catastale rivalutata superiore a € 1.032,91, nè deve essere classificata nelle categorie catastali A/1, A/8 e A/9 (rispettivamente abitazioni di tipo signorile, abitazioni in ville e castelli, palazzi di eminenti pregi artistici o storici).

4. Sono esenti dal tributo i locali o le aree scoperte direttamente possedute o detenute a qualsiasi titolo dal Comune di Caselle Landi.

5. Le agevolazioni di cui ai precedenti commi 3 e 4, possono essere, ai sensi dell'art. 1 comma 660 della Legge 147/2013, iscritte in bilancio attraverso apposite autorizzazioni di spesa, finanziate dalla fiscalità generale del Comune.

## **1.5 CHE RUOLO HA IL COMUNE**

Il Comune di Caselle Landi gestisce la formulazione e l'applicazione delle tariffe TARI e cura i rapporti con gli utenti attraverso il proprio Ufficio Tributi.

## **1.6 QUALI SONO I PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

L'erogazione dei servizi è ispirata ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini; è improntata a criteri di obiettività, giustizia tributaria e imparzialità.

E' obiettivo del Comune erogare il servizio con continuità, efficacia ed efficienza; garantire la partecipazione del cittadino ai procedimenti di proprio interesse, con chiarezza e trasparenza. In particolare gli utenti hanno facoltà di presentare reclami ed istanze, esprimere il proprio gradimento sui singoli servizi e prospettare osservazioni e suggerimenti per il loro miglioramento.

## **1.7 QUALI SONO I SERVIZI EROGATI**

- Rilascio di informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento;
- Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente;
- Calcolo del tributo e invio a domicilio degli avvisi di pagamento;
- Gestione istanze di rateizzazione dell'imposta accertata, istanze di rimborso o compensazione;
- Gestione istanze di chiarimenti o di autotutela a seguito di avviso d'accertamento.

## **1.8 CHE VALIDITA' HA LA CARTA**

La Carta è valida dalla data di pubblicazione all'Albo Pretorio; è soggetta a revisione ed aggiornamento in caso modifiche normative o organizzative ne influenzino contenuto, modalità di erogazione dei servizi e relativi standard di qualità.

## 2 – GLI STANDARD DI QUALITA' E DI QUANTITA' RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE

### 2.1 STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO: QUANTIFICAZIONE, SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E AGGIORNAMENTO

Gli uffici competenti si impegnano a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni e della modulistica fornite allo sportello, telefonicamente e sui siti Internet istituzionali. Gli addetti operano con cortesia e disponibilità per agevolare gli utenti nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti da leggi o regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza; gli sportelli, i locali di attesa ed i servizi igienici sono attrezzati per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie.

Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, sono messi a disposizione appositi questionari i cui risultati sono valutati al fine del continuo miglioramento dei servizi offerti; anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al Responsabile del servizio.

Per garantire che i servizi descritti vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni-tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa.

Qualora l'utente invii documentazione incompleta o inesatta, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di una rapida soluzione.

Il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati. Inoltre, nel rispetto dell'art.10 bis della L. n. 241/90, ("Comunicazione dei motivi ostativi all'accoglimento dell'istanza"), prima dell'adozione di un provvedimento negativo verso il cittadino istante, gli comunica tempestivamente motivi che ostano all'accoglimento della sua domanda, concedendogli un termine di 10 giorni per presentare osservazioni e/o documenti utili ad un esito favorevole.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge – ove previsti - e di impegno. Gli utenti possono verificare se i servizi offerti dall'ufficio rispettino la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate al capitolo successivo.

PRESTAZIONE	TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
Rilascio di informazioni di carattere generale (normativa, tariffe, scadenze, adempimenti, modalità di versamento)	Non specificato	In tempo reale (richiesta telefonica o a sportello). Entro 10 giorni lavorativi (richiesta per posta, fax, posta elettronica ordinaria o certificata).
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Non specificato	Entro 2 giorni lavorativi (richiesta telefonica o a sportello). Entro 15 giorni lavorativi (richiesta per posta, fax, posta elettronica ordinaria o certificata).
Emissione avvisi di pagamento	Non specificato	Invio dell'avviso almeno 30 giorni prima della scadenza della prima rata.
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni/rateizzazioni	30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla richiesta.
Gestione delle istanze di chiarimenti o autotutela su avvisi d'accertamento	30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla richiesta.
Rimborso o compensazione di tributi non dovuti	180 giorni dalla richiesta.	Entro 180 giorni dalla richiesta (il termine è sospeso da richieste di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio, fino al ricevimento di quanto richiesto).

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione di situazioni straordinarie per eventi naturali eccezionali o causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell’Autorità Pubblica.

### **3 – LE MODALITA’ DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI GARANTITE, QUELLE PER PROPORRE RECLAMO E QUELLE PER ADIRE LE VIE CONCILIATIVE E GIUDIZIARIE**

#### **3.1 QUALI SONO GLI ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE**

I principali istituti sono:

- ravvedimento operoso, secondo il quale chi ha omesso il pagamento di un tributo o la presentazione della dichiarazione entro la scadenza fissata, può sanare la propria posizione a condizione che l’ufficio non abbia ancora accertato la violazione (art. 13 d.lgs. 472/1997);
- autotutela, con cui il contribuente può richiedere all’Amministrazione la revisione o annullamento di un atto infondato, illegittimo o viziato da errori;
- ricorso alla Commissione Tributaria Provinciale (o Regionale, o Corte di Cassazione), nel caso in cui il contribuente ritenga la pretesa tributaria illegittima o infondata. Possono essere impugnati: avviso d’accertamento esecutivo; ingiunzione cartella fiscale; provvedimenti di diniego del rimborso, anche parziale; altri atti impugnabili per legge presso le Commissioni Tributarie, secondo modalità e procedure che devono essere obbligatoriamente riportate sugli atti stessi.

#### **3.2 COME ESERCITARE IL DIRITTO DI ACCESSO**

Per informazioni relative agli atti concernenti la TARI è possibile contattare l’Ufficio Tributi ai recapiti indicati al punto successivo o per telefono al numero 0377/69901.

#### **3.3 COME EFFETTUARE RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI**

Ogni utente può presentare reclami relativamente all’erogazione del servizio, in riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Il reclamo in forma scritta deve contenere i dati anagrafici del reclamante, eventuale numero di telefono o email e la sua firma; va presentato all’Ufficio Tributi con una delle seguenti modalità:

- personalmente agli uffici Tributi o Protocollo in orario di apertura al pubblico;
- invio postale: Comune di Caselle Landi, Viale IV Novembre, 20 - 26842 Caselle Landi (LO);
- posta elettronica ordinaria: [tributi@comune.casellelandi.lo.it](mailto:tributi@comune.casellelandi.lo.it) ;
- posta elettronica certificata: [info@pec.comune.casellelandi.lo.it](mailto:info@pec.comune.casellelandi.lo.it) ;

Al fine di agevolare l’utente, presso lo sportello dell’Ufficio Tributi sono resi disponibili i modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti. Il modello è scaricabile anche dai siti internet istituzionali.

Il Responsabile del servizio valuta il reclamo e risponde all’utente entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso; se il reclamo è riconosciuto fondato, il Responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Con le stesse modalità gli utenti possono presentare proposte di miglioramento servizi e suggerimenti; i reclami ed i suggerimenti ricevuti vengono raccolti in un report e di essi si tiene conto

al fine della redazione del piano di miglioramento della qualità.

## **4 – MODALITA' DI CALCOLO E DI PAGAMENTO**

### **4.1 COME SI RISCUOTE LA TARI: SCADENZE E MODALITA' DI PAGAMENTO**

Il Comune invia a ciascun contribuente un avviso di pagamento che specifica le somme dovute, gli elementi su cui è basato il calcolo d'imposta, le scadenze e le modalità di pagamento, suddividendo l'ammontare in 2 rate pagabili con modello F24 precompilato.

Il numero di rate e le scadenze di pagamento saranno stabilite annualmente con deliberazione comunale

Il contribuente può versare il dovuto in un'unica soluzione, alla scadenza indicata nell'avviso.

### **4.2 MODALITA' DI CALCOLO DELLA TARI**

La tariffa è composta da una quota fissa, determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio, e da una quota variabile, rapportata alle quantità di rifiuti conferiti e all'entità dei costi di gestione.

Per le utenze domestiche, la quota fissa è calcolata moltiplicando la tariffa a metro quadro per la superficie calpestabile dell'alloggio; la quota variabile è determinata in rapporto al numero degli occupanti risultante ad Anagrafe (domestiche residenti).

Per le utenze non domestiche, sia quota fissa che quota variabile sono calcolate moltiplicando la tariffa a metro quadro per la superficie imponibile dei fabbricati.

All'importo così ottenuto si aggiunge il Tributo per l'igiene ambientale (TEFA) riservato alla Provincia, pari al 5% della tassa oltre agli arrotondamenti.

Riduzioni ed esenzioni applicabili sono descritte al precedente punto 1.4.

MODALITA DI CALCOLO:

TARI utenze domestiche = [(tariffa fissa X Mq.) + tariffa variabile] X 1,05 (5% dovuto al tributo provinciale)

TARI utenze non domestiche = [(tariffa fissa + tariffa variabile) X Mq.] X 1,05 (5% dovuto al tributo provinciale)

### **4.3 QUANDO E COME SI PRESENTA LA DICHIARAZIONE TARI**

1. I soggetti passivi del tributo devono dichiarare ogni circostanza rilevante per l'applicazione del tributo e in particolare, l'inizio, la variazione e la cessazione dell'utenza, la sussistenza delle condizioni per ottenere agevolazioni o riduzioni, il modificarsi o il venir meno delle condizioni per beneficiare di agevolazioni o riduzioni.

2. Nell'ipotesi di più soggetti obbligati in solido, la dichiarazione può essere presentata anche da uno solo dei possessori o detentori.

3. I soggetti obbligati provvedono a consegnare al Comune la dichiarazione, redatta sui moduli appositamente predisposti dallo stesso, entro il 30 giorni dalla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo. La dichiarazione, debitamente sottoscritta dal soggetto dichiarante, può essere consegnata o direttamente o a mezzo posta con raccomandata a/r o PEC, allegando fotocopia del documento d'identità. La denuncia si intende consegnata all'atto del

ricevimento da parte del Comune, nel caso di consegna diretta, alla data di spedizione risultante dal timbro postale, nel caso di invio postale, o alla data per la posta elettronica e PEC.

4. Ai fini dell'applicazione del tributo la dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi, sempreché non si verificano modificazioni dei dati dichiarati da cui consegue un diverso ammontare del tributo. In quest'ultimo caso il contribuente è obbligato a presentare apposita dichiarazione di variazione entro il termine di 30 giorni dalla data in cui si sono verificate le modificazioni.

Non comporta obbligo di presentazione della denuncia di variazione la modifica del numero dei componenti il nucleo familiare se si tratta di soggetti residenti.

5. La dichiarazione sia originaria che di variazione deve contenere i seguenti elementi:

#### Utenze domestiche

- a. Generalità dell'occupante/detentore/possessore, il codice fiscale, la residenza;
- b. Generalità del soggetto denunciante se diverso dal contribuente, con indicazione della qualifica;
- c. Dati catastali, indirizzo di ubicazione comprensivo di numero civico e di numero dell'interno ove esistente, superficie calpestabile e destinazione d'uso dei singoli locali;
- d. Numero degli occupanti i locali;
- e. Generalità e codice fiscale dei soggetti non residenti nei medesimi;
- f. Data di inizio o cessazione del possesso o della detenzione dei locali o in cui è intervenuta la variazione;
- g. La sussistenza o il venir meno dei presupposti per usufruire di agevolazioni, riduzioni o esenzioni.

#### Utenze non domestiche

- a. Denominazione della ditta o ragione sociale della società, relativo scopo sociale o istituzionale della persona giuridica, sede principale o legale, codice fiscale e partita IVA, codice ATECO dell'attività, PEC;
- b. Generalità del soggetto denunciante, con indicazione della qualifica;
- c. Persone fisiche che hanno la rappresentanza e l'amministrazione della società;
- d. Dati catastali, indirizzo di ubicazione comprensivo del numero civico e dell'interno ove esistente, superficie calpestabile e destinazione d'uso dei singoli locali ed aree denunciati e loro partizioni interne;
- e. Indicazione dell'eventuale parte della superficie produttiva di rifiuti speciali;
- f. Data di inizio o di cessazione del possesso o della detenzione o di variazione degli elementi denunciati.
- g. La sussistenza o il venir meno dei presupposti per usufruire di agevolazioni, riduzioni o esenzioni. La denuncia deve essere regolarmente sottoscritta. Nell'ipotesi di invia per posta elettronica o PEC la dichiarazione deve essere comunque sottoscritta, anche con firma digitale.

6. La dichiarazione di cessazione dei locali o delle aree deve indicare di tutti gli elementi atti a comprovare la stessa. In caso di presentazione della stessa nei termini il contribuente ha diritto all'abbuono o al rimborso del tributo relativo alla restante parte dell'anno dal giorno successivo a quello in cui si è verificata la cessazione. In caso di mancata presentazione della dichiarazione di cessazione nel termine di 30 giorni il tributo non è dovuto se il contribuente dimostra di non aver continuato il possesso o la detenzione dei locali e delle aree ovvero se il tributo è stato assolto dal soggetto subentrante a seguito di dichiarazione o in sede di recupero d'ufficio.

7. Nel caso di decesso del contribuente, i familiari conviventi o gli eredi dello stesso, dovranno provvedere alla presentazione della dichiarazione di cessazione entro un anno dal decesso o entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo se più favorevole.

In sede di prima applicazione del tributo, ai fini della dichiarazione TARI, restano ferme le superfici dichiarate o definitivamente accertate ai fini della TARSU (o della TIA1 o della TIA2 o della TARES) – eventualmente opportunamente integrate con gli elementi in esse non contenuti, necessari per l'applicazione della tassa sui rifiuti. Suddetti elementi saranno ottenuti ricorrendo alle informazioni già presenti sulle banche dati a disposizione dell'ente, ove queste non siano sufficienti, per mezzo di apposite richieste presentate agli utenti, nel rispetto dei principi della Legge 27/12/2000, n. 212.

#### **4.4 COME AVVIENE LA RETTIFICA DELL'AVVISO DI PAGAMENTO TARI**

Le rettifiche richieste sia presentando una dichiarazione TARI, che segnalando all'Ufficio Tributi la presenza di un errore nel proprio avviso di pagamento vengono effettuate con l'emissione di un nuovo avviso di pagamento che contiene nuovi importi e nuove scadenze.

Il contribuente non è tenuto a effettuare versamenti per il documento del quale ha chiesto la rettifica.

Eventuali importi già versati vengono compensati in favore del contribuente con il primo avviso di pagamento utile oppure rimborsati su richiesta.

### **5 – COSA SUCCEDDE IN CASO DI MOROSITA'**

#### **5.1 SOLLECITO, ACCERTAMENTO, RISCOSSIONE COATTIVA**

In caso di mancato o parziale versamento alle scadenze, il Comune notifica al contribuente un sollecito con le somme da versare in unica soluzione entro un nuovo termine. Trascorso inutilmente detto termine, si procede alla notifica di avviso di accertamento esecutivo per omesso o insufficiente pagamento, con aggiunta della sanzione pari al 30% oltre agli interessi legali maggiorati del 3%.

In caso di omessa o infedele dichiarazione, il Comune notifica al contribuente un avviso di accertamento esecutivo con aggiunta di sanzioni dal 50% al 200% del tributo evaso oltre agli interessi legali maggiorati del 3%.

In caso di ulteriori morosità il Comune intraprende le azioni per il recupero coattivo del credito con aggravio di maggiori spese ed interessi di mora.

Il contribuente che ha ricevuto un avviso d'accertamento e che versa in situazione di temporanea e obiettiva difficoltà debitamente documentata, può chiedere la rateizzazione delle somme:

- fino a euro 100,00 nessuna rateizzazione;
- da euro 100,01 a euro 500,00 tre rate mensili;
- da euro 500,01 a euro 1.000,00 sei rate mensili;
- da euro 1.000,01 a euro 3.000,00 dodici rate mensili;
- da euro 3.000,01 a euro 6.000,00 ventiquattro rate mensili;
- oltre 6.000,01 massimo trentasei rate mensili. (per debiti di importi superiori a euro 6.000,01 è confermata una durata massima non inferiore a trentasei rate mensili prevista dal comma 797 legge160/2019).

#### **ALLEGATO 1**

Modulo per la presentazione scritta di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento.

#### **ALLEGATO 2**

Questionario di misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza.

Al Responsabile di Settore per l'Ufficio Tributi  
del Comune di Caselle Landi  
Viale IV Novembre, 20 –  
26842 Caselle Landi (LO)

**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI  
MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

DATI DEL PRESENTATORE:

Cognome, nome.....

residente a ..... via / n.....

telefono..... email.....

OGGETTO RECLAMO / SUGGERIMENTO / PROPOSTA:

.....  
.....  
.....

MOTIVO DEL RECLAMO:

- Ritardo:
- Omissione
- Scortesia:
- Altro: .....

SUGGERIMENTO, PROPOSTA DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO:

.....  
.....  
.....

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

SPAZIO PER EVENTUALI OSSERVAZIONI DELL'UFFICIO COINVOLTO:

.....  
.....  
.....

Il Funzionario .....

DECISIONE DEL RESPONSABILE DI SETTORE:

.....  
.....  
.....

Il Responsabile .....

Al Responsabile di Settore per l'Ufficio  
Tributi  
del Comune di Caselle Landi  
Viale IV Novembre, 20 –  
26842 Caselle Landi (LO)

## QUESTIONARIO DI MISURAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Gentile utente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dal Comune di Sumirago e di restituirla con una delle seguenti modalità:

- A mano o via posta: Comune di Caselle Landi - Ufficio Protocollo, Viale IV Novembre, 20, 26842 Caselle Landi;
- Via PEC: info@pec.comune.casellelandi.lo.it
- Via email: tributi@comune.casellelandi.lo.it

Le risposte da lei fornite saranno trattate in forma anonima e aggregata.

SERVIZIO PER IL QUALE SI COMPILA IL QUESTIONARIO: .....

DATA DI COMPILAZIONE: .....

### DATI RELATIVI ALL'INTESTATARIO:

Genere  M  F

Età  da 18 a 24  da 25 a 34  da 35 a 44  da 45 a 54  da 55 a 64  oltre 65

Titolo di studio:  nessuno  licenza elementare  licenza media superiore  laurea

Numero componenti familiari:  1  2  3  4  oltre 4

Professione:  Studente  Casalingo/a  Pensionato/a  Operaio/a  Impiegato/a  
 Insegnante  Funzionario/Quadro  Dirigente  Libero professionista  
 Commerciante  Imprenditore  Altro

PERCEZIONE DELLA QUALITA': il servizio erogato nel complesso è

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  PESSIMO

RAPPORTO CON L'UTENTE:

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  PESSIMO

ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI:

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  PESSIMO

SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO:

.....  
.....  
.....