

# COMUNE DI POZZUOLO MARTESANA

CITTA' METROPOLITANA DI MILANO



## **LA CARTA DEI SERVIZI TARI (tassa rifiuti)**

- Documento redatto in Dicembre 2020

# COMUNE DI POZZUOLO MARTESANA

CITTA' METROPOLITANA DI MILANO



## Indice

### Premessa

Cos'è la Carta dei Servizi ..... pag. 4

Chi siamo ..... pag. 4

Organizzazione servizio TARI ..... pag. 5

A chi ci rivolgiamo ..... pag. 7

Principi e finalità ..... pag. 7

Cos' è la TARI (tassa sui rifiuti) ..... pag. 7

Tariffa e criteri per il calcolo della tassa ..... pag. 7

Modalità di pagamento ..... pag. 8

Servizi erogati ..... pag. 9

Istruzioni per i corretti adempimenti ..... pag. 11  
(Dichiarazioni - Ravvedimento operoso - Rimborsi - Raccolta differenziata - Agevolazioni e riduzioni)

Indicatori standard ..... pag. 14

# COMUNE DI POZZUOLO MARTESANA

CITTA' METROPOLITANA DI MILANO



## 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, oltre alla pulizia delle strade e dei parchi. 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 Tributi 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. È 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.*

# COMUNE DI POZZUOLO MARTESANA

## CITTA' METROPOLITANA DI MILANO



## COS' È LA CARTA DEI SERVIZI

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

L'ufficio Tributi che gestisce la tassa smaltimento rifiuti TARI (front e back office) 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.

# COMUNE DI POZZUOLO MARTESANA

CITTA' METROPOLITANA DI MILANO



## ORGANIZZAZIONE SERVIZIO TARI

### RESPONSABILE UFFICIO TRIBUTI

Cerea Viviana Margherita

#### Front Office

- Ricevimento dichiarazioni
- Accoglimento istanze di riduzioni/agevolazioni
- Consulenza specialistica
- Modifiche posizioni tributarie, ricalcoli
- Ristampe avvisi di pagamento e F24
- Pagamento tramite PAGO PA
- Informazioni telefoniche 02/950908240
- email: [entrate.pozzuolomartesana@unioneaddamartesana.it](mailto:entrate.pozzuolomartesana@unioneaddamartesana.it)

#### Back office

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

# COMUNE DI POZZUOLO MARTESANA

## CITTA' METROPOLITANA DI MILANO



### **FRONT OFFICE**

Presso lo sportello 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

### **BACK OFFICE**

Servizi offerti:

- analisi e conseguenti risposte a mail, PEC e fax pervenute dai cittadini
- elaborazione e spedizione degli inviti al pagamento con relativi F24 precompilati, pagamenti PagoPa 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

# COMUNE DI POZZUOLO MARTESANA

## CITTA' METROPOLITANA DI MILANO



## A CHI CI RIVOLGIAMO

Ci rivolgiamo ai cittadini che possiedono o occupano locali o aree scoperte utilizzate come operative nel territorio di Pozzuolo Martesana, distinti in due macro categorie: Utenze domestiche (abitazioni) ed Utenze non domestiche (attività)

## PRINCIPI E FINALITA'

- Equità fiscale (pagare tutti per pagare meno)
- Copertura del costo del servizio
- Informativa (informazioni chiare ed esaustive, complete e puntuali)
- Snellimento delle procedure nel rispetto delle tempistiche prefissate

## COS'È LA TARI (TASSA SUI RIFIUTI)

La TARI è una tassa finalizzata a garantire il necessario flusso di entrate per l'Amministrazione comunale, al fine di consentire la realizzazione di indispensabili servizi alla collettività (raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, spazzamento delle strade, pulizia delle spiagge e dei parchi, ecc.). L'ufficio che la gestisce è pertanto strategico nell'economia del bilancio del Comune.

## TARIFFA E CRITERI PER IL CALCOLO DELLA TASSA

- Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale.
- Per le utenze domestiche il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (composta da una parte fissa ed una variabile) per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati, tenendo conto anche del numero dei componenti il nucleo familiare.
- Per le utenze non domestiche il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (composta da una parte fissa ed una variabile) per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati, sia che si tratti di locali sia di aree scoperte operative.

# COMUNE DI POZZUOLO MARTESANA

## CITTA' METROPOLITANA DI MILANO



### MODALITA' DI PAGAMENTO

Vengono spediti all'indirizzo di residenza di ciascun contribuente l'invito al pagamento, con allegati i relativi "mod. F24 semplificati" precompilati, con le informazioni relative all'utenza, l'importo e le scadenze.

Dal 2020 è stato inoltre introdotta la nuova modalità di pagamento tramite la piattaforma del sistema PAGOPA.

Alle utenze non domestiche gli avvisi di pagamento sono trasmessi in formato elettronico mediante posta certificata.

Dal 2021 alle utenze domestiche che ne facciano richiesta l'avviso verrà inoltrato in formato elettronico mediante mail.

In caso di mancata ricezione dell'invito di pagamento è opportuno recarsi presso l'ufficio in tempo utile, prima delle scadenze previste dal vigente regolamento, per riceverne copia.

I modelli F24 possono essere pagati senza alcuna commissione presso:

- Sportello bancario
- Sportello postale
- Per via telematica

# COMUNE DI POZZUOLO MARTESANA

## CITTA' METROPOLITANA DI MILANO



### SERVIZI EROGATI

SERVIZIO	MODALITA' DI RICHIESTA	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte sul tributo in generale o sulla propria posizione	Telefono Richiesta scritta per posta ordinaria	02/950908240 Ufficio Tributi – Via M. ri d. Liberazione, 11- 20060 Pozzuolo Martesana - MI
Assistenza alla compilazione modulistica (nuove iscrizioni - variazioni - cessazioni)	Mail PEC Direttamente al front office	<a href="mailto:entrate.pozzuolomartesana@unioneaddamartesanami.it">entrate.pozzuolomartesana@unioneaddamartesanami.it</a> <a href="http://www.comune.pozzuolomartesana.mi.it">esana.it</a> comune.pozzuolomartesana.mi@legalmail.it
Assistenza alla compilazione di istanze per riduzioni e agevolazioni		Ufficio Tributi nei seguenti orari: mercoledì ore 09.00-12.00 giovedì ore 15.30-18.00
Ricevimento dichiarazioni (inizio possesso/detenzione, rettifica posizione tributaria, cessazione posizione)	Modello di denuncia inviato per Posta ordinaria Mail PEC Direttamente al front office	Ufficio Tributi – Via M. ri d. Liberazione, 11- 20060 Pozzuolo Martesana - MI <a href="mailto:entrate.pozzuolomartesana@unioneaddamartesanami.it">entrate.pozzuolomartesana@unioneaddamartesanami.it</a> <a href="http://www.comune.pozzuolomartesana.mi.it">esana.it</a> <a href="mailto:comune.pozzuolomartesana.mi@legalmail.it">comune.pozzuolomartesana.mi@legalmail.it</a> Ufficio Tributi nei seguenti orari: mercoledì ore 09.00-12.00 giovedì ore 15.30-18.00

# COMUNE DI POZZUOLO MARTESANA

CITTA' METROPOLITANA DI MILANO



Rimborsi e sgravi	Modello di denuncia inviato per Posta ordinaria Mail PEC Direttamente al front office	Ufficio Tributi – Via M. ri d. Liberazione, 11- 20060 Pozzuolo Martesana - MI <a href="mailto:entrate.pozzuolomartesana@unioneaddamartesana.it">entrate.pozzuolomartesana@unioneaddamartesana.it</a> <a href="http://www.comune.pozzuolomartesana.mi@legalmail.it">comune.pozzuolomartesana.mi@legalmail.it</a> t <b>Ufficio Tributi nei seguenti orari:</b> mercoledì ore 09.00-12.00 giovedì ore 15.30-18.00
-------------------	---	---

# COMUNE DI POZZUOLO MARTESANA

CITTA' METROPOLITANA DI MILANO



Richiesta di chiarimenti su solleciti e avvisi di accertamento	Telefono Richiesta scritta per posta ordinaria Mail PEC Direttamente al front office	02/950908240 Ufficio Tributi – Via M.ri d. Liberazione, 11 20060 Pozzuolo Martesana - MI <a href="mailto:entrate.pozzuolomartesana@unioneaddamartesan.it">entrate.pozzuolomartesana@unioneaddamartesan.it</a> comune.pozzuolomartesana.mi@legalmail.it Ufficio Tributi nei seguenti orari: mercoledì ore 09.00-12.00 giovedì ore 15.30-18.00
Ricorso avverso avviso di accertamento (contenzioso)	avviso telematico all'indirizzo PEC	comune.pozzuolomartesana.mi@legalmail.it
Versamento	Modello F24 PAGOPA	Banca Poste italiane Home Banking

# COMUNE DI POZZUOLO MARTESANA

## CITTA' METROPOLITANA DI MILANO



### ISTRUZIONI PER I CORRETTI ADEMPIMENTI:

#### • DICHIARAZIONI

Per consentire una corretta emissione degli inviti al pagamento i contribuenti presentano entro 30 giorni, dal momento in cui accade, le istanze di:

- **Inizio** del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettabili al tributo;
- **Variazione** qualora si verificano condizioni che determinino un diverso ammontare del tributo (es. variazione superficie, cambio destinazione d'uso, il verificarsi o il venir meno delle condizioni che danno luogo a esenzioni, riduzioni o agevolazioni previste dal regolamento, ecc.);
- **Cessazione** del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettati al tributo.

È possibile stampare la modulistica presente nel sito:

<http://www.comune.pozzuolomartesana.mi.it> nella sezione modulistica tributi

compilarla in ogni sua parte, e presentarla:

- allo sportello;
- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: [comune.pozzuolomartesana.mi@legalmail.it](mailto:comune.pozzuolomartesana.mi@legalmail.it)  
mail [entrate.pozzuolomartesana@unioneaddamartesana.it](mailto:entrate.pozzuolomartesana@unioneaddamartesana.it)
- a mezzo posta ordinaria indirizzata a Ufficio Tributi – Via M.ri d. Liberazione n, 11  
20060 Pozzuolo Martesana (MI)

# COMUNE DI POZZUOLO MARTESANA

CITTA' METROPOLITANA DI MILANO



## • RIMBORSI

In caso di somme versate e non dovute è possibile ottenere il rimborso, presentando istanza su apposito modulo, presente nel sito indicato, allegando documento d'identità da inviare tramite posta, posta elettronica certificata o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del pagamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Si ricorda che all'istanza va allegata la quietanza di versamento e tutta la documentazione in possesso del contribuente che dimostri il diritto al rimborso.

# COMUNE DI POZZUOLO MARTESANA

## CITTA' METROPOLITANA DI MILANO



### • AGEVOLAZIONI E RIDUZIONI

Nel Regolamento Comunale TARI sono previste delle riduzioni di tariffa. È possibile ottenerle presentando il modulo di domanda entro 30 giorni dall'inizio dell'occupazione (per acquisto, locazione o uso).

Le riduzioni per abitazione regolamentate sono le seguenti:

- abitazioni tenute a disposizione per uso stagionale, non stabilmente attive od altro uso limitato e discontinuo non superiore a 180 giorni nell'anno solare;
- chi effettua il compostaggio domestico e non conferisce la frazione umida al servizio di raccolta pubblico, previa presentazione di richiesta e all'iscrizione all'elenco dei compostatori tenuto dall'ufficio ecologia;

Riduzioni le utenze non domestiche

- la riduzione per aver avviato al recupero nell'anno una parte dei rifiuti prodotti nei locali occupati;
- L'esenzione per la zona di produzione rifiuti speciali non assimilati e/o pericolosi, oppure sostanze escluse dalla normativa sui rifiuti al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i relativi produttori;
- La riduzione per la zona di produzione di rifiuti speciali non assimilati e/o pericolosi nel caso non sia obiettivamente possibile o sia sommamente difficoltoso individuare le superfici escluse dalla tassa;
- La riduzione per la zona di produzione di produzione di rifiuti assimilati agli urbani superiori ai limiti quantitativi individuati nel Regolamento Comunale "Servizi di raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilati e per le raccolte differenziate".

Per ottenere informazioni in merito è possibile recarsi presso l'ufficio o consultare il sito indicato nella sezione "portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani"

# COMUNE DI POZZUOLO MARTESANA

CITTA' METROPOLITANA DI MILANO



## INDICATORI STANDARD

Nell'ottica di perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, sono stati definiti alcuni indicatori "standard" che consentono di quantificare e misurare il livello di qualità garantito dall'ufficio nello svolgimento del servizio.

SERVIZIO	TERMINE DI LEGGE O DI REGOLAMENTO	TERMINE DI IMPEGNO
Attività di consulenza e assistenza al cittadino e ricevimento dichiarazioni	In tempo reale in caso di richiesta verbale Entro 30 giorni in caso di richiesta scritta	In tempo reale Entro 30 giorni
Gestione delle istanze per riduzioni e agevolazioni	Da regolamento a seconda della tipologia	Entro 60 giorni dal ricevimento dell'istanza (completa di tutta la documentazione)
Rimborsi e sgravi	Entro 180 giorni dal ricevimento dell'istanza di rimborso/sgravio o compensazione	Entro 180 giorni dal momento in cui è completa di tutta la documentazione necessaria per il riconoscimento del credito
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Entro 60 giorni dalla data di notifica	Entro 60 giorni dalla data di notifica