

**CARTA DEI SERVIZI TARI  
DIREZIONE POLITICHE DELLE ENTRATE  
ANNO 2022**



Direzione: **Politiche delle Entrate** - Ufficio TARI

Indirizzo: Via Cantore 3, piano 10° - 16149-

Tel-010 5575544

e-mail: [tari@comune.genova.it](mailto:tari@comune.genova.it)

| <https://smart.comune.genova.it/contenuti/tari-cosa-e-chi>

**Responsabile:**

Dott.ssa Natalia Boccardo

## INDICE

INTRODUZIONE .....	3
VALIDITA' DELLA CARTA.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	4
TASSA SUI RIFIUTI.....	5
GESTIONE SERVIZIO TARI.....	7
SERVIZI EROGATI .....	7
CONTATTI E INFORMAZIONI .....	10
STANDARD DI QUALITA' .....	12
AZIONI DI MIGLIORAMENTO .....	13
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE .....	14
DIRITTI DEGLI UTENTI.....	14
RECLAMI .....	14
RIMBORSI .....	15
DOVERI DEGLI UTENTI.....	15
TUTELA DEL CITTADINO .....	16
CONCILIAZIONE.....	16

## INTRODUZIONE

La **Carta dei Servizi** è un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a scoprire le attività del Comune e, in modo particolare, a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune, si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

**Lo scopo della Carta è fissare i principi per l'erogazione del servizio, stabilire standard generali**, riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni ed agli standard specifici, riferiti a prestazioni che l'utente può percepire in modo immediato e diretto (es. tempi di risposta a reclami e alle richieste formalmente presentate e tempi di attesa allo sportello, ecc.).

La Carta dei Servizi – TARI (Tassa sui rifiuti) persegue l'obiettivo di armonizzare le disposizioni tributarie in materia con le esigenze espresse dall'utenza, nella ricerca della qualità e dell'economicità del servizio pubblico offerto, in linea con gli obblighi di integrità previsti dalle più recenti normative in merito alla trasparenza e tutela del cittadino (Deliberazione ARERA n. 444 del 31 ottobre 2019), garantendo ai cittadini il rispetto degli standard minimi di servizio e promuovendo il miglioramento continuo in termini di attività e risultati raggiunti.

L'introduzione della Carta come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", per arrivare, dopo una serie di interventi normativi alla emanazione del D. Lgs. del 14 marzo 2013, n. 33 che all'articolo 32 co. 1 ha previsto che "Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici". Per i cittadini fruitori dei servizi la carta costituisce un importante elemento di garanzia; con questo atto l'Ente assume la propria responsabilità nel rispetto di standard e parametri predefiniti, misurati e verificati periodicamente.

La carta qualità del servizio è stata introdotta come documento obbligatorio per il servizio di gestione dei rifiuti dal "Documento per la Consultazione 352/2019/R/RIF" e dall'art. 8 e 3 della delibera Arera 444/2019 RIF/R.

## VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2022** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

### **Eguaglianza dei diritti degli utenti**

Il Comune si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali dei sistemi infrastrutturale gestito.

### **Imparzialità**

L'erogazione del servizio, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletati adottando criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

### **Continuità del servizio erogato**

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

### **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

### **Partecipazione**

Il Comune garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Comune, nel redigere qualsiasi documento e/o messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

## Privacy

Il Comune e il gestore si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune, anche attraverso soggetti terzi, e al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori, degli Utenti e con le Associazioni di Categoria.

Su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

**I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e sono consultabili ai seguenti indirizzi:**

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

## TASSA SUI RIFIUTI



A decorrere dal 1° gennaio 2014 è stata istituita la Tassa sui Rifiuti (TARI) in base a quanto previsto dall'art. 1, comma 639 e seguenti Legge 147/2013, come aggiornati, da ultimo, dall'art.1, comma 780, Legge 160/2019.

La tassa sui rifiuti è calcolata ai sensi della normativa prevista dal comma 639 e seguenti dell'articolo 1 Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e del D.P.R.27 aprile 1999, n. 158, della deliberazione n. 443 del 31/10/2019 ARERA, adottando il Metodo Tariffario per il servizio integrato di gestione dei Rifiuti (MTR) e del "Regolamento per la disciplina della Tassa sui Rifiuti", approvato con deliberazione del Consiglio comunale del 22 luglio 2014, n. 34 e s.m.i..

La tassa è istituita a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e simili al servizio comprende lo spazzamento, la raccolta, il trasporto, il recupero, il riciclo, il riutilizzo, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti.

La tariffa è commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolta sulla base dei criteri determinati con il D.P.R. 158/1999 ad oggetto: "Regolamento recante norme per

la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani.”

La tariffa è composta da una quota fissa determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti, riferite in particolare agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti, e da una quota variabile rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio, ricomprendendo anche i costi di smaltimento di cui all'art. 15 del D.Lgs. 36/2003.

La tassa è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali ed aree scoperte, adibiti a qualsiasi uso e suscettibili di produrre rifiuti urbani. La TARI è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria, determinata sulla base del costo del servizio quantificato dal Piano Economico Finanziario.

Le tariffe della Tari, suddivise tra utenze domestiche e utenze non domestiche, vengono annualmente definite con deliberazione del Consiglio Comunale consultabile sul sito del Comune di Genova <https://smart.comune.genova.it/contenuti/tari>, e pubblicate sul sito del Ministero dell'economia e finanze.

Per le utenze domestiche l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "Parte Fissa", correlata alla superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati e sommando l'importo della tariffa "Parte Variabile" determinato in base al numero dei componenti presenti nell'immobile.

Per le utenze non domestiche la tariffa si diversifica sulla base delle tipologie di attività (categorie) previste dal D.P.R. 158/1999, infatti l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "Parte Fissa e Parte Variabile", stabilita per ogni categoria, per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati sia si tratti di locali, sia di aree scoperte.

Alla tassa si aggiunge la percentuale dovuta per il TEFA (Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente, ex art. 19 D.Lgs. 504/1992 e art. 38 bis D.L. 124/2019), di competenza della Città Metropolitana. A partire dall'1.1.2021 il versamento degli importi dovuti a titolo di TEFA deve essere effettuato utilizzando lo specifico codice tributo "TEFA" istituito da Agenzia delle Entrate, pertanto, quanto dovuto a titolo di TEFA dovrà essere versato separatamente da quanto dovuto a titolo di TARI.

Il corretto utilizzo del nuovo codice tributo "TEFA" permette che il pagamento sia indirizzato direttamente all'Ente destinatario ovvero alla Città Metropolitana.



## GESTIONE SERVIZIO TARI

La gestione del servizio integrato dei rifiuti, ai sensi della legge Regionale 24 febbraio 2014, è stata affidata dalla Città Metropolitana, con Deliberazione del Consiglio Metropolitanano n. 19/2020, e decorrenza a partire dall' 1.1.2021, ad AMIU Genova s.p.a (AMIU).

Il contratto di servizio gestito dalla città Metropolitana disciplina lo svolgimento del ciclo integrato dei rifiuti nel Bacino del Genovesato, composto da 31 Comuni tra i quali rientra anche il Comune di Genova.

I comuni ricompresi nel Bacino del Genovesato sono Arenzano, Busalla, Campo Ligure, Campomorone, Casella, Ceranesi, Cogoleto, Crocefieschi, Davagna, Fascia, Fontanigorda, Genova, Gorreto, Isola del Cantone, Masone, Mele, Mignanego, Montebruno, Montoggio, Propata, Ronco Scrivia, Rondanina, Rossiglione, Rovegno, Sant'Olcese, Savignone, Serra Riccò, Tiglieto, Torriglia, Valbrevenna e Vobbia.

Il nuovo contratto prevede anche lo svolgimento da parte di AMIU delle attività di front e back office relative alla TARI; per il Comune di Genova l'attività è stata dettagliata nel Protocollo operativo condiviso con la Città Metropolitana e sottoscritto da Comune di Genova ed AMIU.

Relativamente alla gestione della TARI, AMIU in nome e per conto del Comune svolge le attività di seguito elencate:

- a) *Supporto alla definizione delle tariffe*
- b) *Gestione degli utenti ("front office")*
- c) *Gestione delle pratiche ("back office") e della banca dati*

## SERVIZI EROGATI

### 1. Emissione ed invio dei documenti di pagamento relativi alla TARI



- **Avvisi di pagamento**, inviati in Acconto e a Saldo (art. 13, comma 15 ter, D.L. 201/2011 come modificato dall'art. 15 bis del D.L. 34/2019), sono recapitati al domicilio/residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, mail o PEC; l'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dall'Ufficio TARI sulla base

delle tariffe approvate annualmente dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente.

- **Documenti di Conguaglio**, che possono prevedere un maggiore dovuto rispetto alla richiesta iniziale (positivi) o determinare un rimborso (negativi) ed abbracciare un arco temporale anche pluriennale. Sono emessi per rettificare le variazioni che intervengono nell'anno successivamente all'emissione degli avvisi di pagamento (art. 25, comma 8, e art. 31, comma 3, del vigente Regolamento TARI) e sono recapitati al domicilio/residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, mail o PEC.

- **Documenti di Sollecito di pagamento**, sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei cittadini che non risultano in regola i pagamenti TARI. Si tratta di avvisi cosiddetti "bonari" che, se pagati entro il termine indicato, non comportano sanzioni ed interessi. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R.
- **Avvisi di Accertamento intimazione ad adempiere**, sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei cittadini che hanno omesso l'obbligo di dichiarazione TARI oppure omesso il pagamento TARI sollecitato in tutto o in parte. Si tratta di avvisi di accertamento che comportano sanzioni ed interessi previsti dalla normativa vigente in materia di tributi locali. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R.

## 2. Gestione dell'utenza

Il servizio di **front-office** e **back-office** viene garantito dall'Ente anche attraverso AMIU Genova SpA, come previsto dall'articolo 1 comma 691 della L. 147/2013, con i seguenti strumenti.

- ✓ **Sportello su appuntamento**: viene garantita l'apertura al pubblico su appuntamento di appositi sportelli per la gestione delle pratiche e per fornire informazioni all'utenza nel rispetto degli standard operativi. Per appuntamenti lo sportello è aperto al pubblico in orario lavorativo e svolge tutte le attività connesse alla gestione del tributo (iscrizioni, variazioni, cessazioni, ...).
- ✓ **Servizio telefonico** attivato sia mediante risposte dirette fornite dal personale dell'ufficio competente, sia da un apposito servizio di call center.
- ✓ **Mail, pec e posta ordinaria**
- ✓ **Appuntamenti telefonici**

L'utente attraverso tali canali di accesso può:

- ottenere supporto informativo: informazioni di carattere generale sull'applicabilità del tributo (normativa, tariffe, agevolazioni, adempimenti vari in materia dichiarativa, modalità e termini di versamento);
- ottenere assistenza alla compilazione della modulistica e ricezione dichiarazioni e istanze;
- inoltrare richieste di rimborsi, di compensazioni e di agevolazioni;
- dichiarare la propria posizione ai fini tributari;
- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
- usufruire, dove possibile, degli strumenti di deflazione del contenzioso tributario (ravvedimento operoso, accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione giudiziale);
- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione;
- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito.



**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.**

**Il personale addetto è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e a fornire risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti.**

### **3. Rateizzazione**

In caso di "temporanea situazione di oggettiva difficoltà" del contribuente, previa istanza di parte debitamente motivata, l'Ufficio può concedere una dilazione del pagamento delle somme dovute in applicazione dell'art. 34 del Regolamento vigente. La rateizzazione su richiesta dell'utente può essere effettuata sugli avvisi di accertamento ed anche sugli avvisi di pagamento ordinari.

### **4. Attività di accertamento e recupero dell'evasione/elusione**

Il Comune svolge attività di accertamento per omesso o parziale pagamento e per omessa o infedele dichiarazione, attraverso la verifica della congruenza tra i versamenti ricevuti per singola annualità esaminata e quanto risulta dovuto sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati tributarie del Comune.

Il controllo delle posizioni tributarie per le quali risultano incongruenze nei tributi pagati e/o nei dati dichiarati è effettuato attraverso l'incrocio tra banche dati comunali e/o altre fonti disponibili al fine di individuare posizioni non conformi (dichiarazioni, iscrizioni, cessazioni, etc....) rispetto agli adempimenti richiesti dalle normative vigenti in materia di TARI.

### **5. Riscossione**

La riscossione TARI è gestita dal 2013 direttamente dal Comune di Genova (Ufficio Riscossione della Direzione Politiche delle Entrate) che riceve tutti i flussi di pagamento provenienti dai diversi canali (Agenzia delle Entrate, Uffici postali, Istituti bancari Banca, Tabaccai aderenti al circuito Banca 5, etc.) e provvede all'abbinamento degli stessi nel gestionale TARI.

La continua ricerca di soluzioni tecnologiche innovative volte ad agevolare i versamenti hanno portato in questi ultimi anni ad introdurre oltre ai consueti canali di pagamento (circuito bancario, uffici postali, on line) modalità innovative che, con l'utilizzo di codici a barre e QR code che permettono l'acquisizione dei dati senza necessità di digitarli, consentono di pagare TARI più rapidamente e senza commettere errori.

Come previsto dalla normativa vigente (D.M. del 21 ottobre 2020), a partire dal 2022 il pagamento potrà essere effettuato anche mediante la piattaforma con PagoPa.

## 6. Gestione rifiuti urbani e spazzamento strade



Ai sensi della legge Regionale 24 febbraio 2014, a decorrere dal 1 gennaio 2021, la Città Metropolitana ha provveduto ad affidare ad AMIU il servizio di gestione del ciclo dei rifiuti nel Bacino del Genovesato, composto da 31 Comuni tra i quali rientra anche il Comune di Genova (Deliberazione del Consiglio Metropolitan n. 19/2020). Le funzioni affidate ad AMIU comprendono anche lo svolgimento delle attività di sportello informativo, supporto per la gestione della TARI, rapporti con gli utenti (inclusa la gestione reclami) mediante sportelli dedicati e call-center e la gestione della banca dati.

A tal fine il Comune di Genova ha stipulato con AMIU un protocollo operativo in continuità con gli anni precedenti per la gestione del supporto agli utenti TARI (sportello, banca dati, ecc.).

I servizi erogati da AMIU, in quanto soggetto gestore del servizio integrato dei rifiuti per il Comune di Genova, possono essere raggruppati come segue:

- Igiene del suolo
- Raccolta rifiuti indifferenziati
- Raccolta differenziata
- Gestione impianti di trattamento e smaltimento

Le informazioni relative alle modalità di erogazione dei servizi a favore degli utenti sono consultabili sul sito istituzionale di AMIU alla pagina:

<https://www.amiu.genova.it/servizi/>

Le segnalazioni di eventuali disservizi relativi alla raccolta dei rifiuti e al servizio di spazzamento e lavaggio delle strade possono essere presentate attraverso la piattaforma SEGNALACI <https://segnalazioni.comune.genova.it>.

Si può consultare e scaricare la "**Carta del Servizio Amiu**" dal link: [https://www.amiu.genova.it/wp-content/uploads/2021/05/carta\\_servizi\\_2021-1.pdf](https://www.amiu.genova.it/wp-content/uploads/2021/05/carta_servizi_2021-1.pdf)

## CONTATTI E INFORMAZIONI

### COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE POLITICHE DELLE ENTRATE – UFFICI TARI

Via Cantore 3 - 10° piano - 16149 Genova

## **Contatti:**

- Tel. 010 5575544 (centralino)
- Numero Verde: 800 184 913 dal lunedì al venerdì 9 – 18, Tasto 1 e 2. (informazioni generali e prenotazione appuntamenti telefonici per avere a disposizione un operatore all'orario stabilito senza recarsi agli sportelli)
- Sito: [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)
- Email: [servizitributi@comune.genova.it](mailto:servizitributi@comune.genova.it) (per informazioni o chiarimenti in merito agli avvisi di accertamento e istanze di rateazione)
- Email: [tari@comune.genova.it](mailto:tari@comune.genova.it) (per rimborsi, compensazioni, agevolazioni per disagio economico, reclami per la gestione tariffa e rapporti con l'utente).
- PEC: [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

## **Modulistica:**

- La richiesta di invio telematico degli avvisi di pagamento TARI può essere effettuata attraverso il link: <https://smart.comune.genova.it/form/tari-mail>

## **AMIU GENOVA S.p.A.**

Via G. D'Annunzio 75 - 16121 Genova

### **Contatti**

- Call Center: da rete fissa all' 800.95.77.00 oppure da rete mobile 010 89 80 800 (dal lunedì al giovedì 9 -12.30 e 14 -16.30 venerdì 9 -12.30 per servizi diversi dalla Tassa sui Rifiuti – es: ritiro ingombranti)
- Sito: [www.amiu.genova.it](http://www.amiu.genova.it) (anche per informazioni relative alle modalità di erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti).  
Nel link seguente può essere scaricata la modulistica da utilizzare per nuove iscrizioni, variazioni, cessazioni, richiesta rateizzazione:  
link: [www.amiu.genova.it/tari/modulistica/](http://www.amiu.genova.it/tari/modulistica/)  
Le istanze possono essere inviate a mezzo mail, PEC o posta ordinaria.
- Email: [tari@amiu.genova.it](mailto:tari@amiu.genova.it)
- PEC: [tia@pec.amiu.genova.it](mailto:tia@pec.amiu.genova.it)

### **Modulistica**

- Nel link seguente può essere scaricata la modulistica da utilizzare per nuove iscrizioni, variazioni, cessazioni, richiesta rateizzazione:  
[www.amiu.genova.it/tari/modulistica/](http://www.amiu.genova.it/tari/modulistica/)  
Le istanze possono essere inviate a mezzo mail, PEC o posta ordinaria.

## STANDARD DI QUALITA'

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta 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 fornire una puntuale ed esaustiva risposta a richieste chiare e corredate da idonea documentazione.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, verranno valutate le problematiche e le eventuali responsabilità che hanno generato la disfunzione rilevata ed adottate di concerto con l'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere. Analoga attività sarà garantita da AMIU sia relativamente all'attività di supporto alla gestione della Tassa Rifiuti ed ai rapporti con gli utenti in base al vigente protocollo operativo sottoscritto tra Comune ed AMIU, sia in relazione alla gestione integrata del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, sono rallentati i procedimenti. In questo caso l'ufficio si impegna ad informare tempestivamente l'utente dell'esigenza di integrare la documentazione al fine di avviare l'istruttoria. Nella tabella sotto riportata sono stati individuati gli **Standard** qualitativi dei principali servizi-tipo erogati, per permettere ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte dal Comune e da AMIU.

<b>SERVIZIO EROGATO</b>	<b>FATTORE DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>VALORE GARANTITO</b>
<b>Emissione avviso di pagamento</b>	<i>Efficacia e tempestività</i>	Rispetto della tempistica della distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 10 giorni prima della scadenza della prima rata
<b>Attività assistenza e servizio al pubblico</b>	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempi di attesa allo sportello	Attesa media 23 minuti che potrebbero raggiungere 40 minuti nei periodi di emissione dei documenti TARI
	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempi di attesa al call center	Da 3 a 7 minuti
<b>Richieste scritte di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe,</b>	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempi di risposta	Entro 30 giorni (L. 241/1990, art. 2, comma 4 bis)

<b>scadenze, adempimenti)</b>			
<b>Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni</b>	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempi di risposta	Entro 30 giorni (L. 241/1990, art. 2, comma 4 bis)
<b>Gestione delle istanze su avvisi di Accertamento</b>	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempi di risposta	Entro 30 giorni
<b>Gestione dei Rimborsi</b>	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempi di rimborso del documento di riscossione	Entro 180 giorni (L. 296/2006, art. 1, comma 164)
<b>Gestione dei Reclami</b>	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo
<b>Ricorso/ mediazione avverso provvedimento ritenuto illegittimo</b>	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempi di risposta	Normata dal D.lgs. n. 546/1992 e s.m.i
<b>Annullamento in sede di autotutela</b>	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempi di risposta	Normata dal D.lgs. n. 546/1992 e s.m.i
<b>Richiesta di rateizzazione</b>	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla ricezione dell'istanza

#### **Responsabile della TARI**

dr.ssa Boccardo Natalia

tel. 010 5577448

e-mail [nboccardo@comune.genova.it](mailto:nboccardo@comune.genova.it)

#### **Responsabile del Procedimento**

Dr.ssa Bianchi Antonella

tel. 010 5575493

e-mail [antonellabianchi@comune.genova.it](mailto:antonellabianchi@comune.genova.it)

## **AZIONI DI MIGLIORAMENTO**

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio è avviato per l'anno 2022 la seguente azione di miglioramento:

- digitalizzazione dei rimborsi sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche;
- attivazione dello sportello telematico che consentirà la digitalizzazione di tutta la modulistica TARI.

## DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio (tel. 010 5575451 – e-mail [direzionepolitichedellentrate@comune.genova.it](mailto:direzionepolitichedellentrate@comune.genova.it)), presso via A. Cantore 3 al 10° e 11° piano, presso cui è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

## DIRITTI DEGLI UTENTI

Dal 2022 i cittadini possono formulare **suggerimenti, segnalazioni e reclami** relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso la piattaforma **SegnalaCi** al seguente indirizzo:

<https://segnalazioni.comune.genova.it/>

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo **di 10 giorni**. Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

## RECLAMI

Per richieste e/o reclami attinenti alla tassa sui rifiuti, l'utente deve rivolgersi agli Uffici competenti (Comune ed AMIU), che garantiscono il rispetto degli obblighi imposti dalla Delibera 444/2019/R/RIF di ARERA.

Il Reclamo, diverso da quello relativo agli indicatori presenti sulla presente Carta dei servizi, deve essere formulato in modo chiaro e preciso in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso. L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato **entro 30 giorni** dal ricevimento del reclamo. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione l'Ufficio nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica ed il relativo Responsabile.

I reclami potranno essere presentati utilizzando la piattaforma **SEGNALACI** <https://segnalazioni.comune.genova.it>.



## RIMBORSI

Il rimborso riconosciuto dovuto è disciplinato dalla Legge 296/2006, il contribuente può richiedere al Comune il rimborso delle somme versate e non dovute entro il termine di 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Il contribuente può altresì richiedere la compensazione tra l'importo del quale è stato accertato il diritto al rimborso e gli importi dovuti a titolo di TARI. In caso di insoluti relativi ai tributi sui rifiuti, il rimborso richiesto viene utilizzato prioritariamente a copertura di eventuali debiti e viene effettivamente rimborsata solo l'eccedenza.

Ai sensi della normativa vigente (art. 1, comma 164, L. 296/2006) il rimborso riconosciuto è effettuato entro 180 giorni dalla presentazione dell'istanza. Sull'importo a rimborso saranno computati gli interessi, come previsto dal Regolamento Comunale vigente in materia, calcolati al tasso legale maggiorato di un punto percentuale, con maturazione giornaliera.

Le istanze di rimborso per le utenze domestiche, sia per i residenti che per i non residenti, potranno essere inoltrate direttamente attraverso il Fascicolo del Cittadino disponibile al link:

<https://smart.comune.genova.it/sezione/fascicolo-del-cittadino-sotto-fascicolo> "Io Contribuente" è presente "La mia Tari", l'accesso è consentito tramite le credenziali Spid o CIE.

Attraverso questo portale è possibile monitorare lo stato di avanzamento dell'istanza, ricevere rapidamente eventuali segnalazioni da parte dell'ufficio su eventuali integrazioni di documentazione e ricevere il rimborso in tempi più veloci.

Le istanze di rimborso TARI per le utenze non domestiche potranno essere inoltrate direttamente attraverso la compilazione di un form accessibile dal seguente link: <https://smart.comune.genova.it/rimborso-tari-utenze-non-domestiche>.

Con questo nuovo servizio il Comune si muove verso la digitalizzazione e la semplificazione del processo di rimborso riducendo i tempi, la carta, i possibili errori e gli adempimenti da parte degli utenti che possono inserire direttamente i propri dati on line alimentando direttamente la banca dati senza la necessità di compilare ed inviare moduli cartacei nel rispetto dei criteri della transizione digitale e del PNRR.

## DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 30 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

## TUTELA DEL CITTADINO

I principali istituti a tutela del cittadino sono:

- **Ravvedimento operoso**, secondo il quale chi ha omesso la presentazione della dichiarazione entro la scadenza fissata o non ha effettuato il pagamento, può sanare la propria posizione a condizione che l'ufficio non abbia ancora accertato la violazione (art. 13 d.lgs. 472/1997), attraverso la presentazione della dichiarazione e il pagamento dovuto a titolo di sanzioni ed interessi;
- **Autotutela**, con cui il contribuente può richiedere all'Amministrazione la revisione o l'annullamento di un atto infondato, illegittimo o viziato da errori (art. 21 nonies della L. n. 241/1990, s.m.i.);
- Per le controversie di valore non superiore a cinquantamila euro, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. La procedura di **reclamo/mediazione** deve essere conclusa, a pena di improcedibilità del ricorso, entro il termine di novanta giorni dalla data di notifica di quest'ultimo (art. 17 bis, D. Lgs. n° 546/92);
- **Ricorso alla Commissione Tributaria** Provinciale di Genova entro 60 giorni dalla notifica, secondo le disposizioni del D.Lgs. del 31.12.1992 n. 546 (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; provvedimenti di diniego del rimborso, anche parziale; altri atti impugnabili per legge presso le Commissioni Tributarie, secondo modalità e procedure che vengono riportate sugli atti stessi.

## CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.