

Carta della Qualità
del Servizio di gestione delle tariffe e dei
rapporti con gli utenti della Tassa Sui Rifiuti
(TARI)

approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 333 del 16 dicembre 2022

Sommario

Titolo I - Informazioni Generali	3
Cos'è e che finalità ha la Carta della qualità	3
Qual è il quadro legislativo e regolamentare	4
Cos'è la TARI	4
Che ruolo ha il Comune	4
Titolo II Le modalità di calcolo e di pagamento	5
Chi paga la TARI	5
Quando e come si presenta la dichiarazione TARI	5
Quali sono le esclusioni e le riduzioni della TARI	5
Come si determina l'importo da pagare	5
Come si cessa la debenza del tributo	6
Come si riscuote la TARI	6
Come si richiede la rettifica dell'avviso di pagamento TARI	7
Come si richiedere il rimborso	7
Titolo III - Cosa succede in caso di omessa o infedele presentazione della dichiarazione o di morosità nel pagamento	7
Cosa succede in caso di omissione nella presentazione della dichiarazione	7
Cosa succede in caso di morosità nel pagamento	7
Come è possibile richiedere la rateizzazione dell'avviso di accertamento	8
Titolo VI - Modalità di erogazione del servizio	8
Quali sono i principi di erogazione del servizio	8
Come sono erogati i servizi	9
Titolo V - Gli standard di qualità relativi alle prestazioni erogate	10
Quali sono gli standard di qualità del servizio	10
Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente	12
Come è verificato il rispetto degli standard di qualità	12
Come sono aggiornati gli standard	13
Titolo VI – Gli istituti di tutela del contribuente	13
Quali sono gli istituti a tutela del contribuente	13
Ricorso alle corti di giustizia tributaria	13
Ricorso al Garante del contribuente	15
Come esercitare il diritto di accesso	15
Come effettuare reclami sul servizio, proposte e suggerimenti	15
Allegati:	16

Titolo I - Informazioni Generali

Cos'è e che finalità ha la Carta della qualità

La presente Carta della qualità è rivolta agli utenti e ai contribuenti del **Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa Sui Rifiuti (TARI)**, servizio che viene gestito dal personale del Servizio Entrate Tributarie del Comune di Alessandria in collaborazione con il Consorzio di Bacino Alessandrino secondo quanto regolato da apposito disciplinare.

Il servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti è invece gestito da AMAG AMBIENTE spa, la cui Carta dei Servizi è consultabile sul Portale della trasparenza dei rifiuti urbani presente sul sito internet istituzionale del Comune all'indirizzo www.comune.alessandria.it e sul sito del gestore.

Questa pubblicazione ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere:

- gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere **informazioni e/o servizi**;
- **gli standard generali** del servizio relativi alla qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- **gli standard specifici** del servizio che l'utente può percepire in modo immediato e diretto.

La Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione, fornendo gli elementi necessari per controllare e verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard al fine di rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto, assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità che verranno illustrate. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive.

La Carta della Qualità del Servizio TARI è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini/consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

La Carta ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti ai punti successivi, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla *customer satisfaction* e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

La Carta della qualità insieme a tutte le informazioni e la modulistica del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani e della Tassa sui Rifiuti sono consultabili sul sito internet del comune di Alessandria www.comune.alessandria.it accedendo alla sezione Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani e sul sito del Consorzio di Bacino www.consorziosu.al.it accedendo alla sezione SERVIZI – AREE – TASSA RIFIUTI

Qual è il quadro legislativo e regolamentare

La Carta della qualità del Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa sui Rifiuti (TARI) è ispirata:

- alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- alla legge 27 luglio 2000, n. 212 “Statuto dei diritti del contribuente”;
- D.P.C.M. 19 maggio 1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30 luglio 1999 n. 286, art. 11, che prevede l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative;
- alla legge n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l’obbligo per il gestore di emanare una “Carta della Qualità dei Servizi”;
- al D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D. Lgs. n. 74/2017. Questo Decreto prevede, fra l’altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi;
- al D. Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 in tema di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.
- al Regolamento per l’applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI) consultabile sul sito internet istituzionale dell’Ente sezione “Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani”.
- alla delibera di approvazione delle tariffe della Tassa sui Rifiuti (TARI) consultabile sul sito internet istituzionale dell’Ente sezione “Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani”.
- alla deliberazione n. 15/2022/R/RIF dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA)

Cos'è la TARI

La TARI è l’acronimo di TASSA SUI RIFIUTI, tributo istituito dell’articolo 1, comma 641 e seguenti, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e smi che ne ha definito le condizioni, le modalità e gli obblighi strumentali per la sua applicazione.

La tassa è riscossa per finanziare i costi del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ad esclusione dei costi relativi ai rifiuti speciali al cui smaltimento provvedono a proprie spese i relativi produttori, comprovandone l’avvenuto trattamento secondo la normativa vigente.

Il servizio integrato di gestione comprende: l’attività di raccolta e trasporto, l’attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani, l’attività di trattamento e recupero, l’attività di spazzamento e lavaggio strade, nonché **l’attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti**.

Il Consiglio Comunale approva annualmente le tariffe della TARI da applicare a utenze domestiche (famiglie) e non domestiche (professionisti e imprese) in modo da assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio del servizio di gestione dei rifiuti urbani come determinati annualmente nel Piano Economico Finanziario.

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).

Che ruolo ha il Comune

Il Comune è titolare della potestà impositiva e la esercita nella persona del Funzionario Responsabile della TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato al Servizio Entrate Tributarie per lo svolgimento delle attività di gestione del rapporto con gli utenti e di riscossione del tributo.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l’economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

Titolo II Le modalità di calcolo e di pagamento

Chi paga la TARI

La TARI è dovuta da chiunque (utenza domestica e non domestica) possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

Sono escluse dalla TARI le aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e le aree comuni condominiali di cui all'articolo 1117 del Codice Civile che non siano detenute o occupate in via esclusiva.

È fatto obbligo al proprietario di denunciare le eventuali variazioni di destinazioni d'uso. Il tributo è dovuto con vincolo di solidarietà tra i componenti dello stesso nucleo familiare o tra coloro che usano in comune i locali o le aree stesse. In caso di pluralità di possessori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria. L'attivazione del servizio di erogazione dell'energia elettrica (vale solo per le abitazioni e le attività), certificabile anche con dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, la cui verifica di veridicità è a discrezione del Comune, costituisce presunzione semplice per l'applicazione della tariffa.

Quando e come si presenta la dichiarazione TARI

La dichiarazione di inizio e di variazione della occupazione o della detenzione dei locali e delle aree scoperte deve essere presentata dal contribuente entro il termine del **30 giugno dell'anno successivo a quello in cui si è verificato l'evento**. La dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi finché non si verifichi una modifica dei dati dichiarati cui consegua un diverso ammontare della tassa.

Il modello di dichiarazione è disponibile sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani".

La dichiarazione dovrà pervenire al protocollo dell'Ente in una delle modalità indicate nella successiva sezione "*Come sono erogati i servizi*" della presente Carta.

Quali sono le esclusioni e le riduzioni della TARI

Il dettaglio di tutte le esclusioni, esenzioni, riduzioni e agevolazioni è contenuto nel regolamento di applicazione del tributo e nelle delibere annuali di approvazione delle tariffe consultabili sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani".

Sono previste tra l'altro anche riduzioni per le "utenze domestiche economicamente svantaggiate" e per chi pratica il "compostaggio domestico".

Come si determina l'importo da pagare

La TARI è dovuta a decorre dal giorno in cui ha avuto inizio l'occupazione o la detenzione dei locali ed aree e sussiste sino al giorno in cui ne è cessata l'utilizzazione, purché debitamente e tempestivamente dichiarata.

La tariffa delle **utenze domestiche (famiglie)** si distingue in:

- una quota fissa: determinata applicando alla superficie calpestabile dell'abitazione e dei locali che ne costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie (m²) parametrata al numero degli occupanti.
- una quota variabile: parametrata in base al numero degli occupanti.

Il numero degli occupanti ai fini dell'inserimento nella specifica categoria di utenza è quello risultante dai dati presenti all'anagrafe del Comune di Alessandria alla data d'inizio dell'utenza a seguito di denunce di variazione e/o di accertamenti d'ufficio e comprende oltre ai residenti nell'abitazione anche i conviventi eventualmente appartenenti a nuclei anagraficamente distinti. Nel conteggio dei soggetti residenti non si tiene conto, sulla base di una richiesta documentata, dei componenti che, pur mantenendo la residenza anagrafica nell'unità, sono ospiti di strutture quali istituti sanitari di lunga degenza, case di riposo, carceri, famiglie protette, oppure che lavorano o studiano in altra città. Ogni variazione del numero dei componenti in corso d'anno avrà effetto dal giorno successivo.

La tariffa delle **utenze non domestiche (professionisti ed imprese)** si distingue in:

- **una quota fissa:** determinata applicando alla superficie imponibile (m²) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto;
- **una quota variabile:** determinata applicando alla superficie imponibile (m²) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto.

Sul tributo si applica il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente di cui all'articolo 19, del Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 504 nella misura del 5%.

Come si cessa la debenza del tributo

La cessazione in corso d'anno, debitamente accertata, dà diritto all'abbuono o rimborso del tributo dalla data di cessazione, se prodotta entro il **30 giugno dell'anno successivo**, decorrendo altrimenti dalla data di presentazione.

Se la dichiarazione di cessazione è presentata in ritardo (oltre il 30 giugno dell'anno successivo), ma entro il termine di 5 anni dall'avvenuta cessazione, per aver diritto all'abbuono o al rimborso del tributo, fin dalla data di effettiva perdita della disponibilità dei locali od aree, è necessario che il contribuente dimostri con idonea documentazione la data di effettiva cessazione e quindi l'insussistenza del presupposto impositivo.

Sanzione omessa presentazione cessazione...

Nel caso di omessa denuncia di cessazione entro il termine sopra indicato, la stessa può essere disposta d'ufficio a seguito di presentazione della dichiarazione di inizio occupazione da parte del soggetto subentrante.

Come si riscuote la TARI

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale e viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio.

Ai cittadini che ne fanno richiesta è possibile inviare gli avvisi di pagamento TARI in formato elettronico al loro indirizzo di posta elettronica ordinaria o certificata.

È possibile chiedere l'attivazione del servizio in una delle modalità indicate nella successiva sezione "*Come sono erogati i servizi*" della presente Carta.

Alle utenze non domestiche il comune può inviare in automatico gli avvisi di pagamento TARI all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'utenza risultante dal sito istituzionale <http://www.inipec.gov.it/> o a quello eventualmente comunicato in fase di dichiarazione TARI.

L'importo addebitato può essere versato in un'unica soluzione o in più rate (stabilite annualmente dal Consiglio Comunale) attraverso il sistema PagoPa o utilizzando le eventuali deleghe modello F24 semplificato precompilate allegate all'avviso di pagamento o le ulteriori modalità che l'ente dovesse in futuro mettere a disposizione del cittadino.

Per permettere all'utente di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto, il Comune provvede a pubblicare, tramite il proprio sito internet, l'avviso rivolto a tutti i cittadini in cui comunica che sono stati inviati gli avvisi di pagamento TARI per l'anno in corso indicando le relative scadenze per il pagamento.

I cittadini che non dovessero ricevere l'avviso di pagamento TARI potranno richiederne copia al Servizio Entrate Tributarie all'indirizzo: municipio@comune.alessandria.it

Come si richiede la rettifica dell'avviso di pagamento TARI

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (riguardo alla categoria di tassazione utilizzata, al numero dei componenti del nucleo familiare, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la **procedura di reclamo** con la presentazione di un'istanza, utilizzando la modulistica pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "*Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani*".

Per le modalità di presentazione dell'istanza guardare la successiva sezione "*Come sono erogati i servizi*" della presente Carta.

Come si richiedere il rimborso

Il rimborso delle somme versate e non dovute deve essere richiesto dal contribuente entro il termine di **cinque anni** dal giorno del versamento, ovvero da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione.

Il rimborso viene effettuato entro **centottanta giorni** dalla data di presentazione dell'istanza

e solo se l'utente risulta a posto con tutti gli altri versamenti dovuti.

Sulle somme rimborsate spettano gli interessi al tasso legale, con maturazione giorno per giorno e con decorrenza dal giorno in cui gli stessi sono divenuti esigibili.

Ai sensi dell'articolo 1, comma 168, della Legge 27 dicembre 2006, n. 296, non si procede per ogni singolo tributo al rimborso per somme inferiori a **12 euro** per anno d'imposta.

Le somme da rimborsare possono, su richiesta del contribuente formulata nell'istanza di rimborso, essere compensate con gli importi dovuti dal contribuente al Comune stesso a titolo di Tassa sui Rifiuti. La compensazione è subordinata alla notifica del provvedimento di accoglimento del rimborso e con esso comunicata.

È possibile attivare la procedura di **rimborso** con la presentazione di una istanza tramite la modulistica comunale pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "*Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani*".

Per le modalità di presentazione dell'istanza guardare la successiva sezione "*Come sono erogati i servizi*" della presente Carta.

Titolo III - Cosa succede in caso di omessa o infedele presentazione della dichiarazione o di morosità nel pagamento

Cosa succede in caso di omissione nella presentazione della dichiarazione

In caso di omessa o infedele dichiarazione, il Comune notifica al contribuente un **avviso di accertamento esecutivo** con l'aggiunta di sanzioni sul tributo evaso oltre agli interessi legali e alle spese di notifica.

In caso di omessa presentazione della dichiarazione si applica la sanzione dal 100 al 200 per cento del tributo non versato, con un minimo di euro 50. bisogna specificare quello che effettivamente si applica ?

In caso di infedele dichiarazione si applica la sanzione dal 50 al 100 per cento del tributo non versato, con un minimo di euro 50. bisogna specificare quello che effettivamente si applica ?

In caso di mancata, incompleta o infedele risposta a un questionario entro il termine di sessanta giorni dalla notifica dello stesso, si applica la sanzione da euro 100 a euro 500. bisogna specificare quello che effettivamente si applica ?

Le sanzioni sono ridotte ad un terzo se, entro il termine per la proposizione del ricorso interviene acquiescenza dal contribuente, con pagamento del tributo, se dovuto, delle sanzioni e degli interessi.

Cosa succede in caso di morosità nel pagamento

Al contribuente che non versi le somme richieste entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento TARI, è notificato l'avviso di accertamento esecutivo e si applicheranno la sanzione per omesso o tardivo pagamento (30% dell'importo non versato), gli interessi di mora (al tasso legale) e le spese di notifica e che, permanendo l'inadempimento, si procederà alla riscossione coattiva con aggravio delle spese di riscossione. Il contribuente che è

destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione, tramite l'apposito modulo di richiesta di riesame del provvedimento **(istanza di autotutela)** pubblicato sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione *"Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani"*.

Per le modalità di presentazione dell'istanza guardare la successiva sezione *"Come sono erogati i servizi"* della presente Carta.

Come è possibile richiedere la rateizzazione dell'avviso di accertamento anche gli avvisi di pagamento ordinari possono essere rateizzati

Nel caso di accertamenti d'imposta, qualora il debitore versi in una situazione di temporanea ed obiettiva difficoltà, può chiedere la rateizzazione.

Nessuna rateizzazione può essere concessa senza l'applicazione degli interessi legali che rimarranno fissi per tutta la durata della rateizzazione, nel rispetto dei limiti previsti dall'articolo 1, comma 802 della Legge 27 dicembre 2019, n. 160.

Per conoscere le condizioni e le modalità per accedere alla rateizzazione consultare il regolamento della TARI pubblicato sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione *"Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani"*, nello stesso portale è possibile scaricare il modulo per presentare l'istanza.

Per le modalità di presentazione dell'istanza guardare la successiva sezione *"Come sono erogati i servizi"* della presente Carta.

Titolo VI - Modalità di erogazione del servizio

Quali sono i principi di erogazione del servizio

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, etnia o religione, garantendo uguaglianza di trattamento, a parità di presupposti, nell'ambito di tutto il territorio comunale, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

Equità

Il Comune garantisce nella quantificazione delle tariffe il rispetto del principio di chi "inquina paga" assoggettato a tassazione secondo criteri oggettivi e non discriminanti. Garantisce inoltre l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'uguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il Comune di Alessandria eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza. Il Comune si

impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo due giorni prima) , se possibile, attraverso la pubblicazione di un avviso sul sito internet istituzionale.

Partecipazione

Il Comune s’impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della legge 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell’erogazione dei servizi stessi. L’utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l’utente, il Comune garantisce l’identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti. Il Comune promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Semplificazione delle procedure

Il Comune assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all’informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l’esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all’ascolto, al rispetto e all’educazione reciproci.

Informazione

Il Comune considera l’informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l’informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All’utente è quindi garantita un’informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Riservatezza

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

Rispetto dell’ambiente

Il Comune si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l’impatto con l’ambiente venga ridotto al minimo attraverso l’utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei.

Come sono erogati i servizi

La tabella che segue indica per i servizi erogati le modalità per accedervi, i referenti a cui rivolgersi, mentre tutta la modulistica è reperibile sul sito internet dell’Ente sezione *“Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani”*.

Servizio	A chi rivolgersi	Recapiti	Orari call center
Tassa rifiuti ordinaria. Richiedere:	Ufficio Tassa Rifiuti del Consorzio di Bacino Alessandrino	n. verde 800... tassarifiuti.consorzioal@legalmail.it info@consorziorisu.al.it	Lunedì 8.30 - 12.30 Mercoledì 8.30 - 12.30 Venerdì 8.30 - 12.30
<ul style="list-style-type: none">Informazioni			
<ul style="list-style-type: none">un appuntamento			

<ul style="list-style-type: none"> • copia degli avvisi di pagamento 			
□			
Presentare:			
· dichiarazioni di attivazione, variazione, cessazione	Ufficio Tassa Rifiuti del Consorzio di Bacino Alessandrino	n. verde 800... tassarifiuti.consorzioal@legalmail.it info@consorziosu.al.it	Lunedì 8.30 - 12.30 Mercoledì 8.30 - 12.30 Venerdì 8.30 - 12.30
· reclami e istanze di autotutela			
· richieste di esenzioni, riduzioni o agevolazioni			
· richiesta di invio avviso di pagamento TARI in formato elettronico			
Tassa rifiuti - coattivo annualità pregresse. Richiedere:	Ufficio tributi del Comune di Alessandria	0131/515111 comunedialessandria@legalmail.it municipio@comune.alessandria.it	Lunedì 8.30 – 12.30 Giovedì 8.30 – 12.30
<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni 			
<ul style="list-style-type: none"> • un appuntamento 			
<ul style="list-style-type: none"> • consegna documentazione 			
Presentare:	Ufficio tributi del Comune di Alessandria	0131/515111 comunedialessandria@legalmail.it municipio@comune.alessandria.it	Lunedì 8.30 – 12.30 Giovedì 8.30 – 12.30
· richieste di rimborso/sgravio			
· richieste di rateizzazione			
Per presentare ricorso/reclamo	Commissione tributaria provinciale di Alessandria		Per le modalità e le tempistiche di presentazione del Ricorso/reclamo si veda la sezione "Ricorso alle commissioni tributarie"

Titolo V - Gli standard di qualità relativi alle prestazioni erogate

Quali sono gli standard di qualità del servizio

Sono stati individuati due tipi di standard:

- **standard generali del servizio:** caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- **standard specifici del servizio:** che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:
 - ✓ tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate;
 - ✓ tempo di attesa allo sportello.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti. Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

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 concludere il procedimento, nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge. Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, 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.

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, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate nella presente Carta.

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Tempi di risposta	Immediato se consentito dalla richiesta formulata telefonicamente Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Ricezione della documentazione da parte dell'ufficio protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Tempi di ricezione	Ricezione immediata
Emissione avvisi di pagamento	Rispetto del calendario di distribuzione degli avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 5 giorni prima della scadenza della prima rata
Rimborso somma non dovuta (Per Legge, entro 180 giorni dalla richiesta da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto
Discarico somma iscritta a ruolo o riscossa coattivamente e non dovuta (Per Legge, entro 180 giorni dalla richiesta, da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)

Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di evasione	Entro 30 giorni dalla presentazione Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto. Se l'istanza richiede il rilascio di pareri da parte di altri uffici/enti il rispetto della tempistica è subordinata al rilascio di tale parere.
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento (rettifiche o annullamenti)	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione. L'istanza va presentata entro il termine per presentare ricorso. La presentazione dell'istanza non sospende i termini per presentare ricorso.
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente, comma 1 lettera a) (Per Legge, entro 90 giorni dalla richiesta)	Tempi di risposta	Entro 90 giorni dalla richiesta
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente: comma 1 lettere b) e c) e comma 2) (Per Legge, entro 120 giorni dalla richiesta)	Tempi di risposta	Entro 120 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo sul servizio, a proposte o suggerimenti presentati in forma scritta	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione

Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità percepita del servizio reso, viene rilevato attraverso apposite indagini di *customer satisfaction*, mirate a conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici;
- compilando, in qualsiasi momento, apposito questionario disponibile presso lo sportello del Servizio entrate tributarie o sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani".

Il Comune, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti ricevuti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati. Il Comune si impegna a dare ampia e completa informazione dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

Come è verificato il rispetto degli standard di qualità

La presente Carta costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente del servizio e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti. Analoghe garanzie sono richieste al Consorzio di Bacino e agli altri soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi, alla gestione di tributi comunali. Periodicamente il Funzionario Responsabile effettua(può effettuare) una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematiche e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Successivamente si adottano le azioni correttive da intraprendere. La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nella presente Carta. Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al Funzionario responsabile.

Come sono aggiornati gli standard

La Carta dei Servizi è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti nel punto precedente, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

Titolo VI – Gli istituti di tutela del contribuente

Quali sono gli istituti a tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono:

Ravvedimento operoso:

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omissso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge o dai Regolamenti dell'Ente, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo;

Autotutela:

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

Evidente errore logico;

Errore sul presupposto del tributo;

Doppia imposizione;

Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;

Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Funzionario Responsabile o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione. L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

Ricorso alle Corti di Giustizia Tributaria **(visto con Avv. Rossi)** in verde parti cambiate/integrate

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito eventualmente anche il

tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio:

- 1° grado Corte di Giustizia Tributaria di primo grado;
- 2° grado Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado;
- 3° grado Corte di Cassazione (per i motivi di cui all'art. 360 c.p.c.).

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- avvisi di accertamento e liquidazione;
- provvedimenti che irrogano sanzioni;
- ingiunzioni di pagamento;
- provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile (vedasi art. 19 D.Lgs. 546/1992).

Ai sensi dell'art. 7 dello Statuto dei diritti del Contribuente, per consentire l'esercizio dei propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, dell'organo giurisdizionale competente e delle relative forme da osservare. Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni.

Ai sensi dell'art. 17bis D.Lgs. 546/1992, per le controversie di valore non superiore ad € 50.000,00, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. Se sussistono i presupposti, anche l'Ente potrebbe formulare una proposta (o contro-proposta). Il procedimento di reclamo-mediazione si conclude entro il termine di 90 giorni dalla notifica del ricorso-reclamo.

Le controversie di valore fino a tremila euro possono essere proposte direttamente dalle parti interessate, che, nei procedimenti relativi, possono stare in giudizio anche senza l'assistenza tecnica di un difensore abilitato (vedasi l'art. 12 del D.Lgs. 546/1992 con l'elenco delle categorie dei difensori abilitati).

Per valore della lite si intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate con l'atto impugnato; in caso di controversie relative esclusivamente alle irrogazioni di sanzioni, il valore è costituito dalla somma di queste.

Per i giudizi instaurati, in primo e in secondo grado, con ricorso notificato a decorrere dal 1° luglio 2019, le parti notificano e depositano gli atti processuali ed i documenti esclusivamente con modalità telematiche, secondo le disposizioni contenute nel decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 23 dicembre 2013, n. 163, e nei successivi decreti di attuazione. L'indirizzo PEC del Comune di Alessandria è il seguente: comunedialessandria@legalmail.it

Il ricorso inviato in forma di documento informatico deve rispettare alcuni requisiti, ed in particolare:

- ✓ deve essere in formato PDF/A-1a o PDF/A-1b;
- ✓ deve essere sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale, pertanto il file ha la seguente estensione: nomefile.pdf.p7m

I soggetti che stanno in giudizio senza assistenza tecnica hanno facoltà di utilizzare, per le notifiche e i depositi, le modalità telematiche, previa indicazione nel ricorso o nel primo atto difensivo dell'indirizzo di posta elettronica certificata al quale ricevere le comunicazioni e le notificazioni.

Viceversa, qualora non si avvalgano di tale facoltà, eseguiranno la notifica ai sensi dell'art. 16 del medesimo D.Lgs. (ufficiale giudiziario, spedizione a mezzo servizio postale in plico raccomandato a.r. senza busta (piegare il ricorso e spilarlo e sulla facciata esterna scrivere l'indirizzo del Comune: Piazza della Libertà 1 - 15121 Alessandria), consegna diretta all'Ufficio Protocollo del Comune).

Termini della notifica

A pena di inammissibilità, entro 60 giorni dalla data di notifica dell'atto da impugnare, il ricorso/reclamo intestato alla Corte di Giustizia Tributaria di primo grado di Alessandria deve essere notificato al Comune di Alessandria secondo le modalità sopra indicate. **,-al seguente indirizzo: Piazza Libertà 1 – 15121 Alessandria;**

Deposito del ricorso

Il ricorrente

- entro trenta giorni dalla notificazione del ricorso (per i ricorsi non soggetti alla procedura di reclamo–mediazione),
- entro trenta giorni dalla scadenza del termine di novanta giorni decorrenti dalla data di notifica del ricorso (per i ricorsi soggetti alla procedura di reclamo–mediazione, allorché il procedimento non si sia concluso con un accordo di mediazione)

a pena d’inammissibilità deposita telematicamente attraverso il portale SIGIT o (per i soggetti non obbligati al deposito telematico) deposita presso la Segreteria della Corte di Giustizia tributaria o trasmette a mezzo posta, in plico raccomandato senza busta con avviso di ricevimento, l’originale del ricorso notificato a norma degli articoli 137 e seguenti del codice di procedura civile ovvero copia del ricorso consegnato o spedito per posta, con fotocopia della ricevuta di deposito o della spedizione per raccomandata a mezzo del servizio postale.

La Corte di Giustizia Tributaria di primo grado di Alessandria è in Via Arnaldo Da Brescia n. 19 - 15121 Alessandria.

All’atto del deposito occorre versare il contributo unificato in base al valore della controversia.

Ricorso al Garante del contribuente

Con l’art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente, un organo collegiale autonomo, che opera presso la Direzione Regionale dell’Agenzia delle Entrate.

Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell’amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini. In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l’agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

Come esercitare il diritto di accesso

L’Ente garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.

Al fine dell’esercizio dei diritti si potrà fare riferimento alle informazioni di seguito riportate.

Servizio	Telefono	Indirizzo	Mail
Servizio Entrate Tributarie (Gestore del servizio Tariffe e rapporti con gli utenti)	0131/515511	Piazza Libertà, 1 15121 Alessandria	Per informazioni municipio@comune.alessandria.it Per istanze (sola da posta elettronica certificata) comunedialessandria@legalmail.it

Come effettuare reclami sul servizio, proposte e suggerimenti

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

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, con le modalità indicate nella sezione “Come è erogato il servizio” della presente Carta.

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.

Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

In caso di presentazione formale, il Funzionario Responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato, il Funzionario Responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato. Al fine di agevolare l'utente, presso il Servizio Entrate Tributarie e sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "*Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani*" sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti e per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente.

Allegati:

1. Modulo per la presentazione scritta di reclami sul servizio, suggerimenti e proposte di miglioramento
2. Questionario di misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza.

AI SERVIZIO ENTRATE TRIBUTARIE
DEL COMUNE DI ALESSANDRIA
Piazza Libertà 1, 15121 Alessandria
(AL)

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

DATI DEL PRESENTATORE:

Cognome..... Nome

Codice Fiscale residente a.....

Via n.

telefono..... e-mail

OGGETTO RECLAMO / SUGGERIMENTO / PROPOSTA:

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

MOTIVO DEL RECLAMO:

- Ritardo
- Omissione
- Scortesia
- Altro

SUGGERIMENTO, PROPOSTA DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO:

.....
.....

Firma

.....

SPAZIO PER EVENTUALI OSSERVAZIONI DELL'UFFICIO COINVOLTO:

.....
.....

DECISIONE DEL RESPONSABILE DI SETTORE:

.....
.....

Il Responsabile

.....

AI SERVIZIO ENTRATE TRIBUTARIE
DEL COMUNE DI ALESSANDRIA
Piazza Libertà 1, 15121
Alessandria (AL)

**QUESTIONARIO DI MISURAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE E DEL
RAPPORTO CON GLI UTENTI DELLA TASSA SUI RIFIUTI (TARI)**

Gentile utente,

le chiediamo di compilare il presente questionario predisposto dal Comune di Alessandria per valutare il grado di soddisfazione dell'utenza TARI e di riconsegnarlo in una delle seguenti modalità:

- a mano o via posta: Comune di Alessandria – Ufficio Protocollo
Piazza Libertà, 1 – 15121 Alessandria
- via PEC: comunedialessandria@legalmail.it
(sola da posta elettronica certificata)
- via e-mail: municipio@comune.alessandria.it

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

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
 5 6 più di 6
- Professione: Studente Casalingo/a Pensionato/a
 Operaio/a Impiegato/a Insegnante
 Funzionario/Quadro Dirigente Imprenditore
 Libero professionista Commerciante Altro

PERCEZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO NEL COMPLESSO

- OTTIMO BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE PESSIMO

RAPPORTO CON L'UTENTE:

- OTTIMO BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE PESSIMO

ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI:

- OTTIMO BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE PESSIMO

SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO:

.....
.....