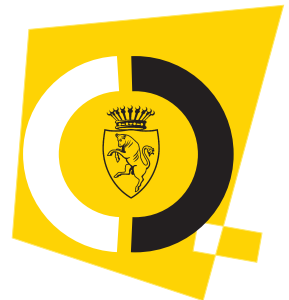




CITTA' DI TORINO

DIVISIONE SERVIZI TRIBUTARI E CATASTO

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
SERVIZI Ta.R.S.U.



SERVIZI Ta.R.S.U.

FINALITÀ DEI SERVIZI

Finalità del Settore Ta.R.S.U. è la gestione del tributo e dei relativi servizi all'utenza.

La Tassa è dovuta per il servizio di ritiro e smaltimento rifiuti solidi urbani e assimilati prodotti dalle utenze domestiche (abitazioni) e non domestiche (attività commerciali e artigianali, ospedali, alberghi, mercati ecc.).

DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DESTINATARI

La tassa è dovuta da chiunque, persona fisica o persona giuridica, occupi o detenga a qualunque titolo, locali ed aree scoperte a qualsiasi uso adibiti (anche di natura pertinenziale ed accessoria) esistenti nel territorio cittadino. Il Regolamento Comunale sulla Ta.R.S.U. contenente le modalità di gestione del tributo è disponibile presso gli sportelli e al sito internet <http://www.comune.torino.it/tarsu>.

1) Pagamento della tassa

Il pagamento della tassa è effettuato a seguito del ricevimento, presso il proprio domicilio, di un **avviso di pagamento** che riporta l'importo da versare in **4 rate** o in unica soluzione utilizzando **i bollettini allegati** allo stesso.

SERVIZI Ta.R.S.U.

Dove si paga	Come si paga la tassa	Spese di commissione
Uffici postali	Bollettino postale allegato all'avviso di pagamento	Euro 1,10
Sportelli Soris S.p.A. Via Vigone 80, Torino Lun-ven: 8.30 - 13.30	Esibendo l'Avviso di Pagamento, in contanti o con carta <i>Pagobancomat</i>	Nessuna
Sportelli delle banche convenzionate (per l'elenco: www.soris.torino.it)	Esibendo l'Avviso di Pagamento, in contanti o con carta <i>Pagobancomat</i>	Secondo convenzione
Chioschi e sportelli bancomat "Unicredit"	Utilizzando carte "Pagobancomat" emesse da qualsiasi banca con la funzione "Pagamenti Convenzionati"	Nessuna
Tabaccai e ricevitorie convenzionate che espongono il marchio "Punto LIS" (www.puntolis.it per individuare il "Punto LIS" più vicino)	Esibendo l'Avviso di Pagamento	Euro 1,55
On line sul sito internet: http://www.soris.torino.it	Con Carta di Credito – BankPass - PayPal	Condizioni economiche sul sito internet

Per attivare il servizio di domiciliazione bancaria/postale è necessario recarsi presso la propria banca o un ufficio postale con l'avviso di pagamento Ta.R.S.U.

A fronte di intimazioni, ingiunzioni o cartelle di pagamento, il contribuente che si trovi in temporanea situazione di difficoltà economica può richiedere alla Società incaricata della riscossione che ha inviato il provvedimento (SORIS S.p.A. o EQUITALIA NOMOS S.p.A.) l'ulteriore

SERVIZI Ta.R.S.U.

rateazione degli importi dovuti. I riferimenti degli uffici a cui rivolgersi sono indicati sui singoli provvedimenti.

La **rateazione** è consentita per importi superiori a Euro 300. La durata del piano rateale non può eccedere i tre anni se l'importo dovuto è inferiore a Euro 7.000, ed i cinque anni se superiore.

2) Servizi e consulenza all'utente su:

Denunce e istanze	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ denunce di occupazione per abitazioni ▪ denunce di occupazione per attività ▪ denunce di cessazione di occupazione 	Sportello Posta Fax
Agevolazioni, riduzioni ed esclusioni	
Istanze per ottenere agevolazioni, riduzioni ed esclusioni previste dal Regolamento Ta.R.S.U.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ sgravi per <i>aree di cantiere</i> per la realizzazione di opere pubbliche ▪ agevolazioni per famiglie in condizioni di disagio economico (<i>ISEE</i>) ▪ detassazione per superfici produttive di <i>rifiuti speciali</i> o esenti per legge 	Sportello Posta Fax

Nel caso in cui il contribuente abbia ricevuto un avviso bonario di pagamento per una somma non dovuta è possibile presentare **istanza per l'annullamento** parziale o totale dell'atto. L'istanza deve essere presentata entro cinque anni dalla ricezione dell'atto o dalla notifica del provvedimento di intimazione o ingiunzione fiscale. Il contribuente riceve apposita comunicazione dell'avvenuto **sgravio**.

Occorre utilizzare **il modulo di istanza per autotutela** scaricabile dal sito internet **www.comune.torino.it/tarsu** o reperibile presso gli sportelli, da trasmettere tramite posta o **fax** (allegando fotocopia del documento d'identità del richiedente).

L'istanza deve essere accompagnata dalla documentazione necessaria all'espletamento della pratica

SERVIZI T_a.R.S.U.

3) Accertamenti fiscali

L'**avviso di accertamento** è un atto notificato al contribuente con il quale si contesta la sua posizione fiscale in ordine alla tassa raccolta rifiuti per omessa o infedele denuncia.

A seguito del ricevimento di avviso di accertamento è possibile presentarsi presso l'ufficio preposto *esclusivamente* su appuntamento, da prenotare con le modalità indicate sul provvedimento.

4) Rimborsi

Per ottenere il rimborso di somme non dovute e già pagate dal contribuente è possibile chiedere il rimborso entro cinque anni dal versamento o dalla data in cui è stato accertato il diritto alla restituzione del tributo (ad esempio in caso di cessione dell'immobile in corso d'anno).

La **presentazione dell'istanza** può avvenire utilizzando il **modulo** scaricabile dal sito internet **www.comune.torino.it/tarsu** da trasmettere tramite **posta** o **fax** (allegando fotocopia del documento d'identità del richiedente).

L'istanza deve essere accompagnata dalla documentazione necessaria all'espletamento della pratica.

SERVIZI Ta.R.S.U.

MODALITÀ DI ACCESSO - ORARI DI SERVIZIO

Modalità di accesso		Indirizzo di riferimento Numero di telefono	Orari
Sportello Ta.R.S.U.		Palazzo dei Tributi Divisione Servizi Tributari e Catasto C.so Racconigi 49 Piano terra 10139 Torino	Dal lunedì al venerdì: 8.30 – 12.30
Telefono	<i>Call center</i>	011/4424853	Dal lunedì al venerdì: 8.00 –18.00 Sabato: 8.30 - 12.30
Fax		011.4424678 011.4424690	24 ore su 24
Posta		C.so Racconigi, 49 – 10139 Torino	
E-mail		tarsu@comune.torino.it	
Sito internet		http://www.comune.torino.it/tarsu	

DOVE SI OTTENGONO INFORMAZIONI ED ASSISTENZA

Le informazioni sui servizi offerti dagli uffici Ta.R.S.U. possono essere reperite direttamente presso gli **spportelli** del Settore, **per telefono/call center** o sul sito internet **www.comune.torino.it/tarsu**.

Presso gli sportelli tutto il personale di contatto possiede le competenze e l'esperienza necessaria per fornire risposte efficaci ed assicurare che il rapporto con l'utente sia sempre improntato al rispetto ed alla cortesia.

Gli operatori a contatto col pubblico sono identificabili tramite cartellino di riconoscimento personale mentre gli addetti al call center si identificano tramite codice operatore.

Il **Regolamento Comunale**, la **modulistica**, le **categorie** e le **tariffe** Ta.R.S.U. e gli altri provvedimenti relativi ai servizi Ta.R.S.U. sono disponibili anche al sito internet **www.comune.torino.it/tarsu**.

CARTA DELLA QUALITÀ

SERVIZI Ta.R.S.U.

SEGNALAZIONI, RECLAMI E RICORSI

Il Settore Ta.R.S.U. è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta. Il personale di sportello è adeguatamente formato per assistere l'utente nella presentazione di una segnalazione, un reclamo o un ricorso.

La **segnalazione**, in forma verbale, può essere fatta per telefono o presso lo sportello; riguarda generalmente casi non specifici e può avere immediato riscontro. Il cittadino per avere riscontro scritto a quanto segnalato è invitato a formalizzarla attraverso il reclamo.

Il **reclamo** deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

I reclami possono essere presentati:

- agli **sportelli** utilizzando l'apposito modulo;
- per **e-mail**: tarsu@comune.torino.it;
- per **posta**: Settore Ta.R.S.U. - Corso Racconigi, 49 - 10139 Torino;
- sportello **URP** della Città di Torino:

Piazza Palazzo di Città 9/a 10100 Torino; e-mail: urp@comune.torino.it
Entro 30 giorni è fornita risposta scritta al reclamo.

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

La modulistica è disponibile presso gli sportelli e sul sito web del servizio Ta.R.S.U.: **www.comune.torino.it/tarsu**

SERVIZI Ta.R.S.U.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

La Divisione Tributi, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori ("standard") che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Emissione avvisi di pagamento	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso di pagamento almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata
Attività di assistenza e servizio al pubblico	Tempi di attesa agli sportelli	Entro 40 minuti
		Entro 90 minuti nei periodi di punta (*)
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per riduzioni e agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 120 giorni dalla presentazione
Rimborsi e sgravi	Tempi di rimborso / sgravio	Entro 180 giorni dall'istanza
Gestione dei reclami	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione

Nel corso del 2010 a seguito di aggiornamento dei Regolamenti potrebbero intervenire variazioni negli standard di qualità.

(*) Periodi di punta presso gli sportelli Ta.R.S.U.: dal 15/05 al 30/06; dal 15/09 al 30/10.