



Comune di Adro
Provincia di Brescia

CARTA DEI SERVIZI
TARI
(TARIFFA RIFIUTI)

PREMESSA

Questa amministrazione ha sempre mostrato negli anni particolare attenzione nella gestione dei rifiuti solidi urbani, al punto di attivare fin dall'anno 2006 sistemi di misurazione puntuale dei rifiuti, che consentirono il passaggio alla tariffa corrispettiva in un momento in cui la maggior parte dei comuni presenti nel bresciano ancora applicava la tassa.

La stessa attenzione è stata destinata al controllo rigoroso sul contenimento del costo del servizio, del quale hanno beneficiato conseguentemente tutti i cittadini adrensi.

La gestione dei rifiuti presenta, tuttavia, diverse complessità e criticità, generate tra le altre cose dalla continua evoluzione normativa e da diversi fattori esterni alla metodologia di raccolta adottata.

Con la Carta della Qualità dei Servizi di Igiene Ambientale si vuole quindi, in primo luogo, far conoscere in modo chiaro e diffuso ai fruitori del servizio le attività svolte nell'ambito della gestione dei rifiuti e le modalità operative di gestione del servizio stesso.

Il documento infatti consente di orientarsi tra scadenze, uffici e indirizzi, ma rappresenta anche un vademecum per capire come vengono definite e calcolate le tariffe, per ricordare i diritti che spettano ai contribuenti e gli adempimenti a cui bisogna attenersi. E' quindi un'opportunità per instaurare un rapporto di collaborazione tra cittadini e Comune, indispensabile per migliorare i servizi e renderli sempre più rispondenti alle esigenze della popolazione.

Siamo convinti che una corretta gestione dei rifiuti non possa prescindere da una continua e solida collaborazione dell'utenza, con cui è necessario condividere i principi fondamentali dell'attività. Un altro obiettivo della Carta è, dunque, quello di rendere partecipi gli utenti circa gli obiettivi e i principi fondamentali a cui il gestore si ispira nell'erogazione del servizio. Questo consentirà di definire chiaramente le reciproche aspettative e di porre le basi per un continuo miglioramento del servizio, basato sull'effettiva partecipazione degli utenti.

CHI SIAMO

L'ufficio Tributi è situato all'interno della Sede Municipale in via T. Dandolo n. 55 e si occupa principalmente di:

- offrire un servizio di consulenza, assistenza e confronto con gli utenti, al fine di sostenerli negli adempimenti inerenti il tributo, previsti dalle vigenti disposizioni normative e regolamentari;
- elaborare e modificare il regolamento, tenendo presente la realtà locale e le esigenze che si presentano nella quotidianità;

- determinare annualmente le tariffe a copertura dei costi del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani;
- curare l'elaborazione e l'invio delle fatture per il pagamento della tariffa, con cadenza semestrale, unitamente al mod. F24 precompilato per il pagamento del dovuto, fornendo assistenza e consulenza nella comprensione dei documenti di riscossione, nella gestione di eventuali richieste di ricalcolo, nel rilascio del dettaglio dei conferimenti effettuati nel corso del semestre di riferimento, ecc;
- gestione di eventuali pratiche di rimborso e di rateizzazione;
- verifica sul regolare versamento del tributo, attraverso verifiche a cadenza mensile di tutti i versamenti pervenuti, con conseguente emissione di solleciti di pagamento telefonici e successivi avvisi di accertamento per tutti i contribuenti inadempienti;
- invio alla ditta incaricata della gestione del coattivo di tutti i dati necessario all'emissione delle ingiunzioni di pagamento;

A CHI CI RIVOLGIAMO

Sono assoggettati al pagamento del tributo tutte le persone fisiche o giuridiche che possiedono, occupano o detengono a qualsiasi titolo locali o aree scoperte operative, siti sul territorio di Adro e della frazione Torbiato e suscettibili alla produzione di rifiuti.

PRINCIPI E FINALITA'

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

TARIFFA E CRITERI DI CALCOLO

Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale e sono suddivise in due macro-categorie: utenze domestiche e utenze non domestiche:

UTENZE DOMESTICHE: Le tariffe per le utenze domestiche si distinguono in parte fissa (determinata sulla base dei coefficienti indicati nel DPR 158/99 e legata sia alla superficie calpestabile detenuta, espressa in metri quadrati, che al numero dei componenti del nucleo familiare risultanti al 1° gennaio dell'anno di riferimento) e in parte variabile (legata al quantitativo di rifiuto effettivamente conferito al servizio pubblico, suddiviso per tipologia);

Le tariffe deliberate da questo Ente, approvate sulla base di quanto disposto dal DPR 158/99, sono di seguito elencate:

TARIFFA	CATEGORIE
TR01	Famiglie con 1 componente
TR02	Famiglie con 2 componenti
TR03	Famiglie con 3 componenti
TR04	Famiglie con 4 componenti
TR05	Famiglie con 5 componenti
TR06	Famiglie con 6 o più componenti

UTENZE NON DOMESTICHE – Anche le tariffe per le utenze non domestiche si distinguono tra la parte fissa (determinata sulla base dei coefficienti indicati nel DPR 158/99 e legata sia alla superficie calpestabile detenuta, oltre a eventuali aree scoperte operative, espresse in metri quadrati, che al tipo di attività svolta) e la parte variabile (legata al quantitativo di rifiuto effettivamente conferito al servizio pubblico, suddiviso per tipologia);

Le tariffe deliberate da questo Ente, approvate sulla base di quanto disposto dal DPR 158/99, sono di seguito elencate:

TARIFFA	TIPO DI ATTIVITA'
TR01	Musei, biblioteche, scuole, associazioni, luoghi di culto
TR02	Cinematografi e teatri
TR03	Autorimesse e magazzini senza alcuna vendita diretta
TR04	Campeggi, distributori carburanti, impianti sportivi
TR05	Stabilimenti balneari
TR06	Esposizioni, autosaloni
TR07	Alberghi con ristorante
TR08	Alberghi senza ristorante
TR09	Case di cura e riposo
TR10	Ospedali
TR11	Uffici, agenzie, studi professionali
TR12	Banche ed istituti di credito
TR13	Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta e altri beni durevoli
TR14	Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze
TR15	Negozi particolari quali filatelia, tende e tessuti, tappeti, cappelli e ombrelli, antiquariato
TR16	Banchi di mercato beni durevoli
TR17	Attività artigianali tipo botteghe: parrucchiere, barbiere, estetista
TR18	Attività artigianali tipo botteghe: falegname, idraulico, fabbro, elettricista
TR19	Carrozzeria, autofficina, elettrauto
TR20	Attività industriali con capannoni di produzione

TR21	Attività artigianali di produzione beni specifici
TR22	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub
TR23	Mense, birrerie, amburgherie
TR24	Bar, caffè, pasticceria
TR25	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari
TR26	Plurilicenze alimentari e/o miste
TR27	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante, pizza al taglio
TR28	Ipermercati di generi misti
TR29	Banchi di mercato genere alimentari
TR30	Discoteche, night-club

Per entrambe le tipologie è prevista l'applicazione del Tributo Provinciale per l'Esercizio delle Funzioni Ambientali (TEFA), deliberata annualmente dalla Provincia di Brescia e debitamente riversata alla stessa, nonché dell'IVA al 10%, trattandosi di una tariffa corrispettiva.

MODALITA' OPERATIVE DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI

Su tutto il territorio comunale è attivo un sistema di raccolta porta a porta basato su sistemi di misurazione delle quantità di rifiuti effettivamente conferiti dalle singole utenze. Anche i conferimenti effettuati presso il centro di raccolta rifiuti sono soggetti a pesatura e vengono imputati alle singole utenze.

Per le utenze domestiche viene effettuato il servizio di raccolta porta a porta su tutto il territorio del Comune per le frazioni secco, umido, carta, vetro, plastica, lattine e pannolini, mentre per le utenze non domestiche viene effettuato il servizio di raccolta porta a porta solo per le frazioni di secco e umido.

Viene effettuata la consegna controllata e commisurata alle famiglie dei sacchetti per il rifiuto secco, umido e pannolini. Una volta all'anno viene effettuata la distribuzione porta a porta di un numero prestabilito di sacchetti, la fornitura dei quali avviene in maniera gratuita.

Il servizio di raccolta rifiuti con il sistema porta a porta, per le famiglie ha le seguenti frequenze e modalità di effettuazione in tutto il territorio comunale:

- raccolta frazione secca con frequenza bisettimanale;
- raccolta frazione umida con frequenza bisettimanale;
- raccolta pannolini con frequenza bisettimanale;
- raccolta della carta, vetro, plastica e lattine con frequenza settimanale;

Per quanto riguarda le utenze non domestiche il servizio avviene:

- raccolta frazione secca con frequenza bisettimanale;
- raccolta frazione umida con frequenza bisettimanale;

Tutte le restanti tipologie di rifiuto (ingombranti, vegetali, legno, olii vegetali, batterie e pile, polistirolo, vernici, toner, inerti, RAEE ecc.) vengono conferite dall'utenza direttamente al centro di raccolta e qualora siano assoggettate a tassazione confluiscono nella voce "MALUS" indicata in fattura.

Vengono applicati gli incentivi per i comportamenti che favoriscono la riduzione e il recupero dei rifiuti, attraverso l'applicazione di BONUS sulla fattura rifiuti, proporzionali ai quantitativi di rifiuto differenziato conferito presso il centro di raccolta rifiuti da ogni singola utenza (carta, plastica, vetro, ferro, lattine). Anche la pratica del compostaggio domestico, notevolmente diffusa sul territorio comunale, produce effetti sulla tassazione a seguito della riduzione nella produzione del rifiuto umido.

Ad ogni utenza, domestica e non domestica, è stato consegnato un kit di contenitori da utilizzare per il conferimento delle diverse frazioni al servizio di raccolta porta a porta.

In particolare:

Contenitori impiegati	Tipologia
Raccolta domiciliare	Bidone 15 lt per la frazione umida
	Bidone 25 lt per la frazione secca
	Bidone 25 lt per i pannolini
	Bidone 25 lt per lattine e vetro
	Carrellati di capienza variabile in base alla richiesta dell'utenza non domestica

Al momento dell'attivazione dell'utenza viene fornito gratuitamente, oltre al calendario dei giorni di raccolta, un bidone per la frazione secco, uno per la frazione l'umido, uno per il vetro/lattine e uno per i pannolini dei bambini, ritirabili presso il centro di raccolta comunale. Se l'utenza necessita di un'ulteriore fornitura (ad esempio in caso di rottura del secchio) è necessario recarsi al centro di raccolta rifiuti ed effettuare il versamento della somma prestabilita.

Viene anche fornito un codice a barre identificativo dell'utenza da applicare su ognuno dei bidoni del resto e dell'umido, che consentirà la rilevazione del numero di sacchetti conferiti grazie all'impiego di un lettore ottico da parte degli operatori addetti al servizio.

L'identificazione presso l'isola ecologica comunale avviene invece tramite la Carta Regionale dei Servizi per le persone fisiche e tramite un badge identificativo dell'utenza (fornito dall'Ufficio Tributi al momento dell'attivazione dell'utenza) per le persone giuridiche.

Sacchetti impiegati	Tipologia
Secco	Sacchetto da 25 lt

Umido	Sacchetto da 15 lt
Pannolini bambini e adulti	Sacchetto da 25 lt

Ogni anno vengono distribuiti alla cittadinanza, con il sistema porta a porta, n. 52 sacchetti per la frazione secco, n. 52 sacchetti per la frazione umido e n. 52 sacchetti per i pannolini. Eventuali forniture aggiuntive sono da effettuarsi all'isola ecologia e sono a pagamento.

ISOLA ECOLOGICA

L'isola ecologica comunale è situata in Via L. Da Vinci n. 1 – Adro (BS) e risponde al numero telefonico: 334 6766060.

L'isola ecologica è aperta nei seguenti orari:

	ORARIO ESTIVO DAL 1 APRILE AL 30 SETTEMBRE		ORARIO INVERNALE DAL 1 OTTOBRE AL 31 MARZO	
	MATTINA	POMERIGGIO	MATTINA	POMERIGGIO
LUNEDI'	Chiuso	13.30/18.00	Chiuso	13.30/17.30
MARTEDI'	Chiuso	13.30/18.00	Chiuso	13.30/17.30
MERCOLEDI'	8.00/12.00	13.30/18.00	8.00/12.00	13.30/17.30
GIOVEDI'	Chiuso	13.30/18.00	Chiuso	13.30/17.30
VENERDI'	Chiuso	13.30/18.00	Chiuso	13.30/17.30
SABATO	8.00/12.00	13.30/18.00	8.00/12.00	13.30/17.30

Il servizio di gestione dell'isola ecologica è appaltato ad una ditta esterna, contestualmente al servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti.

CONTATTI DELL'UFFICIO TRIBUTI

Per qualunque necessità legata al servizio rifiuti è possibile contattare l'Ufficio Tributi del Comune di Adro nella seguente maniera:

ALLO SPORTELLO DI RICEVIMENTO DEL PUBBLICO NEI SEGUENTI ORARI, PREVIO APPUNTAMENTO:

Lunedì	9,30 – 12,30	
Martedì	9,30 – 12,30	
Mercoledì	/	
Giovedì	9,30 – 12,30	16,30 – 18,45
Venerdì	9,30 – 12,30	
Sabato	9,00 – 11,30	

TELEFONICAMENTE

0307454334 – 0307454336

VIA E-MAIL

tributi@comune.adro.bs.it

comunediadro@cert.legalmail.it

MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA TARIFFA

La fatturazione avviene con cadenza semestrale:

- ✓ La fattura relativa al I semestre dell'anno di riferimento viene emessa entro il 30 novembre di ogni anno;
- ✓ La fattura relativa al II semestre dell'anno di riferimento viene emessa entro il 30 aprile dell'anno successivo;

Per le utenze domestiche la fattura viene consegnata al contribuente tramite ditta privata, mentre per le utenze non domestiche l'invio avviene tramite PEC. In entrambi i casi viene allegato il mod. F24 semplificato precompilato per regolarizzare il pagamento del dovuto.

In caso di mancata ricezione dell'invito di pagamento è opportuno prendere contatto con l'Ufficio Tributi in tempo utile, prima delle scadenze previste dal vigente regolamento, per riceverne copia.

I modelli F24 possono essere pagati senza alcuna commissione presso:

- ✓ Qualunque sportello bancario;
- ✓ Qualunque ufficio postale;
- ✓ Qualunque tabaccheria autorizzata;
- ✓ Per via telematica;

Per i residenti all'estero:

Il pagamento del tributo va effettuato con un bonifico bancario sul conto corrente di tesoreria comunale, sul seguente IBAN IT 61 Z 05216 53990 000000001102 SWIFT BPCVIT2S.

La causale di versamento deve riportare la dicitura TARI anno _____ semestre _____ n. fattura _____, codice fiscale e/o partita iva del contribuente;

ISTRUZIONI PER I CORRETTI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI DEL CONTRIBUENTE

DICHIARAZIONE

La dichiarazione TARI deve essere presentata entro 30 giorni dalla data di inizio o cessazione del possesso, dell'occupazione o della detenzione dei locali.

Entro il medesimo termine vanno anche presentate eventuali variazioni, ad esempio in caso di variazione della superficie occupata o dell'intestatario dell'utenza, cambio di destinazione d'uso del fabbricato, il verificarsi o il venir meno delle condizioni che danno luogo a esenzioni, riduzioni e agevolazioni previste dal vigente regolamento comunale.

Non è necessario presentare la denuncia per la variazione del numero dei componenti del nucleo familiare in quanto i dati vengono desunti e aggiornati automaticamente dall'archivio anagrafico dell'Ente.

Il modulo di denuncia è reperibile sul sito istituzionale dell'Ente (www.comune.adro.bs.it), nella sezione rifiuti. Una volta compilata la denuncia può essere consegnata:

- direttamente all'Ufficio Tributi negli orari di apertura al pubblico;
- via e-mail all'indirizzo: tributi@comune.adro.bs.it;
- via PEC all'indirizzo: comunediadro@cert.legalmail.it;
- spedita per posta all'indirizzo: Comune di Adro, Via T. Dandolo n. 55 - 25030 Adro (BS).

Qualora invece il contribuente si rechi presso l'Ufficio Tributi, la pratica verrà inserita direttamente nell'applicativo software per la gestione della TARI e stampata al momento. In questo caso è necessario contattare preventivamente l'ufficio per fissare un appuntamento.

Al momento dell'attivazione dell'utenza verrà consegnato il materiale illustrativo sulle modalità di gestione del servizio, il calendario delle giornate di raccolta, le etichette per il conferimento di resto, umido e pannolini, il badge per i conferimenti all'isola ecologica delle attività produttive e la ricevuta per il ritiro dei secchi e sacchi presso l'isola ecologica.

RAVVEDIMENTO OPEROSO

In caso di omesso versamento è possibile sanare la violazione utilizzando il modulo del ravvedimento operoso presente sul sito istituzionale dell'Ente, nella sezione rifiuti.

Il ravvedimento operoso è utilizzabile per sanare le violazioni commesse nei cinque anni precedenti e permette di regolarizzare il pagamento beneficiando di sanzioni ridotte.

RIMBORSI

Il contribuente può chiedere il rimborso delle somme versate e non dovute entro 5 anni dal giorno del pagamento, ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione, presentando apposita istanza, presente sul sito istituzionale dell'Ente nella sezione tributi.

RICHIESTE DI RATEIZZAZIONE PAGAMENTI

In caso di situazioni di temporanea difficoltà del contribuente, è possibile ottenere dilazioni nel versamento sia della TARI ordinaria che di quella derivante da avvisi di accertamento, con l'applicazione degli interessi dovuti per legge, previa relazione dei Servizi Sociali di questo Ente.

La rateizzazione viene concessa con atto del Funzionario Responsabile, previa presentazione di istanza scritta.

L'utente decade dalla rateizzazione nel caso di ritardo superiore a 30 giorni nel versamento anche di una sola rata ed è obbligato al versamento dell'intero debito residuo entro 60 giorni dalla scadenza della predetta rata.

RICHIESTA DETTAGLIO CONFERIMENTI

Qualora il contribuente voglia visionare il dettaglio dei conferimenti effettuati nel corso del semestre è possibile ottenerne copia contattando l'Ufficio Tributi, anche per via telematica.

INVIO DI SEGNALAZIONI, RICHIESTE DI CHIARIMENTI, RECLAMI

Qualora il contribuente abbia la necessità di effettuare una segnalazione, di richiedere chiarimenti, presentare un reclamo, ecc. è necessario compilare l'apposito modulo presente nella sezione "Servizio Rifiuti" sul sito istituzionale dell'Ente.

INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

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

SERVIZIO	TERMINE DI LEGGE O DI REGOLAMENTO	LIVELLO MEDIO EFFETTIVO CONSEGUITO
Attività di consulenza e assistenza al cittadino e ricevimento dichiarazioni		In tempo reale
Rimborsi e sgravi	Entro 180 giorni dal ricevimento dell'istanza di rimborso/sgravio o compensazione	Entro 120 giorni dal ricevimento dell'istanza di rimborso/sgravio o compensazione
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Entro 60 giorni dalla data di notifica	Entro 60 giorni dalla data di notifica
Tempo di risposta ai reclami		15 gg. lavorativi
Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni		15 gg. lavorativi
Tempo di attesa allo sportello		15/20 minuti

Frequenza del documento di riscossione	Semestrale	Semestrale
Tempo di rimborso/rettifica del documento di riscossione		30 gg. lavorativi
Tempo per l'invio del documento di riscossione		15 gg. lavorativi
Termine per il pagamento del documento di riscossione		15/20 gg. lavorativi