



# COMUNE DI TORRE DE' PASSERI

## UFFICIO TRIBUTI

### **PROCEDURE RIGUARDANTI I RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI**

L'Ufficio Tributi comunale deve gestire i reclami e le richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati presentati dagli utenti.

A riguardo, l'Ufficio Tributi mette a disposizione dell'utente l'apposito modulo, il quale è scaricabile dalla home page del sito internet oppure disponibile presso gli sportelli fisici comunali.

Il modulo deve contenere gli elementi minimi previsti da ARERA, come indicati dall'art. 17 del TQRIF, necessari all'identificazione dell'utenze e al buon fine del reclamo e/o della richiesta, ossia:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
  - il nome, il cognome e il codice fiscale;
  - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
  - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
  - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
  - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
  - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo in discussione, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati, al fine di permettere all'Ufficio preposto la corretta valutazione ed evasione dell'istanza.

L'Ufficio Tributi del Comune di Torre De' Passeri, quale soggetto titolare della gestione del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti TARI, adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.



# COMUNE DI TORRE DE' PASSERI

## UFFICIO TRIBUTI

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

Dopo la ricezione di un reclamo o di una richiesta di informazioni relativi al servizio di propria competenza, l'Ufficio Tributi ha 30 giorni lavorativi per fornire una risposta scritta motivata. Il termine è invece di 60 giorni lavorativi se si tratta di una richiesta di rettifica degli importi precedentemente addebitati. Il termine di risposta è quantificato nel tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo e/o della richiesta presentata dall'utente e la data di invio della risposta scritta.

Le risposte motivate a tutti i reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati dovranno comunque rispettare le modalità prestabilite e contenere gli elementi minimi previsti da ARERA, come indicati dall'art. 18 del TQRIF. In ogni caso, l'Ufficio tributi è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi:

- con riferimento al reclamo scritto:
  - il riferimento al reclamo scritto;
  - il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
  - la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
  - la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
  - l'elenco della eventuale documentazione allegata;
  
- con riferimento alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati:
  - il riferimento alla richiesta scritta di informazioni e/o alla richiesta di rettifica degli importi addebitati;
  - il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
  - la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
  - il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;



# COMUNE DI TORRE DE' PASSERI

## UFFICIO TRIBUTI

- i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, l'Ufficio Tributi utilizza in via prioritaria tale