



Città di Omegna

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI.

Art. 1-Cos'è e cosa serve la Carta della qualità del servizio

La Carta della qualità del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il documento con cui il Comune di Omegna, in quanto gestore del servizio stesso, sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini/utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate.

Essa ha la finalità di avvicinare il cittadino/utente all'individuazione delle attività di gestione della tassa sui rifiuti TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi; può quindi definirsi uno strumento che consente un dialogo continuo tra cittadini e Comune.

Per sua stessa natura la Carta della qualità è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio.

La Carta intende quindi guidare il cittadino informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo allo stesso gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'Amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento in termini di attività e risultati raggiunti.

Art. 2- Principali riferimenti normativi

La Carta della qualità è ispirata:

- alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- al Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla Legge 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- la Legge 14 novembre 1995, n. 481; affida ad ARERA il compito, tra gli altri, di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- la Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di

quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

- la Legge 24 marzo 2012, n. 27 – conversione, con modificazioni, del Decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, *“Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”*.
- il Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- la Legge 27 dicembre 2017, n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla Legge 481/95”*.
- la Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Art. 3 -Informazioni sul gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti

Il servizio di gestione delle tariffe e il rapporto con gli utenti è effettuato dall'Ufficio Tributi situato al terzo piano di Piazza XXIV Aprile,18 Omegna

Telefono

0323/868454/455/451/412.

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 11.30.

e-mail tributi@comune.omegna.vb.it

pec comune.omegna@legalmail.it

Art.4 – Reperibilità carta qualità del servizio

La presente Carta è scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Omegna sito Internet www.comune.omegna.vb.it, alla pagina “Amministrazione Trasparente”, sezione Servizi erogati ; il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso il Servizio Tributi .

Art. 5-Principi a cui si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi

L'attività dell'Ufficio Tributi è improntata ai seguenti principi generali:

▪ **UGUAGLIANZA**

A tutti i cittadini deve essere garantito il medesimo servizio, indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinione politica e condizioni socio economiche.

▪ **IMPARZIALITA'**

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.

▪ **CHIAREZZA E TRASPARENZA**

All'utente va garantita l'informazione chiara e completa riguardo alle richieste presentate, alle procedure collegate ed i relativi tempi di esecuzione.

▪ **PARTECIPAZIONE**

La partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici.

L'utente ha diritto all'accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; può presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi cui l'Ufficio deve dare riscontro.

▪ **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Il personale dell'Ufficio è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza nell'ottica del miglioramento dei servizi offerti.

▪ **CONTINUITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO**

Il servizio viene garantito nei giorni e negli orari di apertura al pubblico; nei periodi caratterizzati da notevole afflusso potranno essere attivati servizi taglia coda ed antiassembramento.

▪ **RISERVATEZZA**

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

Art.6 - Scelta dello schema regolatorio ai sensi del TQRIF approvato da ARERA con delibera n.15/2022/R/rif

L'art.3 del TQRIF (Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani), approvato con Delibera ARERA n.15/2022/R/rif, ha stabilito che l'Ente territorialmente competente (ETC) determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, per ciascuna gestione (ambito tariffario, ovvero il territorio comunale nel quale si applica la medesima tariffa TARI), dai gestori dei singoli servizi che compongono il ciclo integrato dei rifiuti a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Finanziario TARI, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF

Con deliberazione Consortile n .9 del 17 maggio 2022 l' ETC Consorzio Rifiuti VCO ha determinato , in prima applicazione della deliberazione Arera n.15/2022/R/RIF recante la “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” ed in particolare l'allegato “Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), per tutte le gestioni ricomprese nell'ambito territoriale di area vasta del Verbano Cusio Ossola, gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, per ciascuna “gestione” (ambito tariffario, ovvero il territorio comunale nel quale si applica la medesima tariffa Ta.Ri.), dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, il posizionamento nello SCHEMA I della matrice di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF, fatti salvi obblighi e livelli qualitativi già previsti nel Contratto di servizio e/o nelle Carta della qualità, ove vigenti, che devono essere in ogni caso garantiti;

Art. 7. -Descrizione dei servizi e modalità di erogazione

L'Ufficio tributi si pone i seguenti obiettivi.

- **Comunicazione all'utenza:**

Presso l'ufficio e sul sito Internet sono disponibili la modulistica da utilizzare e le informazioni per un corretto adempimento dell'obbligazione tributaria.

Sul sito è attivo il Portale del Contribuente ove il cittadino può trovare tutte le informazioni generali relative alle Imposte e tasse Comunali. Tramite l'accesso all'area personale è possibile consultare le proprie posizioni tributarie TARI e stamparsi i Modelli F24 per i relativi pagamenti.

Il Portale è sempre attivo, quindi è possibile consultare i propri dati comodamente da casa

- **Tempestività della risposta**

Il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi la risposta ai dubbi sull'applicazione dei tributi attraverso i vari contatti disponibili (telefono, sportello, a mezzo posta elettronica).

- **Dialogo con il contribuente**

L'Ufficio instaura con il cittadino il dialogo al fine di migliorare i rapporti con il fisco e prevenire l'insorgenza di contenzioso in applicazione del principio di correttezza, collaborazione e trasparenza.

- **Equità fiscale**

L'Ufficio svolge attività di recupero dell'evasione ed elusione mediante controlli finalizzati ad individuarle e contrastarle.

La gestione ordinaria del tributo comporta l'emissione di quasi 8.000 avvisi di pagamento.

La postalizzazione massiva del ruolo avviene, solitamente, una volta all'anno tramite il supporto di una ditta specializzata che si occupa della stampa e del successivo invio al postalizzatore; dal 2021 l'invio dell'avviso di pagamento alle utenze non domestiche avviene a mezzo PEC e a quelle domestiche mediante e-mail. Gli avvisi di pagamenti emessi successivamente all'emissione del ruolo per ricalcoli del tributo vengono invece postalizzati a cura dell'ufficio tributi.

L'avviso di pagamento contiene tutte le informazioni previste da ARERA con la delibera 444/2019.

L'Ufficio Tributi si occupa direttamente anche dell'attività di controllo dell'elusione e dell'evasione TARI emettendo avvisi di accertamento per omesso versamento e per omessa denuncia.

Le principali attività rivolte agli utenti del Servizio sono:

Front office.

Il Servizio riceve i contribuenti per fornire chiarimenti sulla disciplina della tassa rifiuti ed informare sulle tariffe deliberate annualmente.

Viene fornita consulenza anche ai destinatari dei provvedimenti di accertamento, al fine di rendere comprensibile il contenuto degli stessi, dato il tecnicismo della materia.

Rimborsi

I rimborsi vengono disposti in caso di versamenti eseguiti in eccesso, o per errore iniziale dei contribuenti o per cause sopravvenute.

La modulistica per la richiesta di rimborso è reperibile sul sito presso il Servizio. La restituzione delle somme versate in eccesso comporta sempre il controllo dell'intera posizione del contribuente e la verifica della regolarità dei pagamenti anche per gli anni non interessati dalla richiesta del rimborso e non prescritti.

Per le modalità con cui richiedere il rimborso si rinvia al seguente link:

[REGOLAMENTO GENERALE \(omegna.vb.it\)](http://www.omegna.vb.it/REGOLAMENTO_GENERALE)

Rateizzazione

L'istituto è disciplinato dal Regolamento per l'applicazione della tassa sui rifiuti e dal Regolamento generale delle entrate comunali. La modulistica per la richiesta di rateizzazione del debito è reperibile sul sito e presso il Servizio.

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

Modalità di accesso	Contatto
Sportello online (per verificare la propria posizione tributaria e scaricare avvisi/F24)	accesso con SPID al link: Il Portale del Contribuente (servizipubblicaamministrazione.it)
Numero verde	in corso di attivazione
E-mail	tributi@comune.omegna.vb.it
PEC	comune.omegna@legalmail.it
Indirizzo WEB per gli obblighi di cui all'art. 3 del TITR	Il Portale del Contribuente (servizipubblicaamministrazione.it)

Art. 8-. Trasparenza

Sul sito istituzionale del Comune di Omegna www.comune.omegna.vb.it nella sezione servizio on line per cittadini ed imprese – Sportello online portale del contribuente e istanze- Imposte e tasse comunali è possibile reperire le informazioni sulla trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti di cui alla Delibera Arera n. 444/2019.

[Il Portale del Contribuente \(servizipubblicaamministrazione.it\)](http://www.omegna.vb.it/Il_Portale_del_Contribuente)

Art. 9 - Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni

INDICATORI OBBLIGATORI

Obblighi di servizio TQRIF (tabella 2) (Delibera ARERA 15/2022)	Indicatori di qualità	Standard di qualità
Carta della qualità (art. 5)	Accessibilità	La presente Carta è scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Omegna sito Internet www.comune.omegna.vb.it , alla pagina “Amministrazione Trasparente”, sezione Servizi erogati; il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso il Servizio Tributi.
	Accessibilità	modulo scaricabile dal sito istituzionale del Comune in modalità stampabile, compilabile on line e disponibile presso lo sportello fisico. trasmissione via posta, tramite e-mail/PEC o consegna allo sportello fisico.
	Contenuti minimi modulistica	a) il recapito postale, di posta elettronica al quale inviare la richiesta; b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali: - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale; - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA. c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente; d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta: - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati; - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza; e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del DPR 445/00; f) informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta/trasporto e spazzamento, consegna attrezzature, carta qualità del servizio, anche con rinvio al sito internet del gestore.
	Tempo di risposta	30 gg lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio; b) il codice utente e il codice utenza; c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI l'attivazione del servizio.
Gestione delle richieste di variazione e di cessazione del servizio (art.10-11-12)	Accessibilità	modulo scaricabile dal sito istituzionale del Comune e modello compilabile on line trasmissione via posta, tramite e-mail/PEC o consegna allo sportello fisico.
	Contenuti minimi modulistica	a) il recapito postale, di posta elettronica al quale inviare la comunicazione o la richiesta; b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente; d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; e) l'oggetto della variazione; f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del DPR 445/00.
	Tempi di risposta	30 gg lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta; c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, la variazione o cessazione del servizio.

Obblighi di servizio TQRIF (Delibera ARERA 15/2022)	Indicatori di qualità	Standard di qualità
Gestione reclami scritti (art.13-14-17-18)	Accessibilità	modulo scaricabile dal sito istituzionale del Comune www.comune.omegna.vb.it in modalità stampabile, compilabile on line e disponibile presso lo sportello fisico. trasmissione via posta, tramite e-mail/PEC o consegna allo sportello fisico.
	Contenuti minimi modulistica e/o richiesta scritta	a) il recapito postale, di posta elettronica 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 cui si riferisce il reclamo; - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
	Tempo di risposta	30 gg lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento al reclamo scritto; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti; c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore; e) l'elenco dell'eventuale documentazione allegata.
Gestione richieste scritte di informazioni (art.13-15-18)	Tempo di risposta	30 gg lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento alla richiesta scritta di informazioni; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
Gestione richieste scritte di rettifica degli importi addebitati (art. 13-16-17-18)	Accessibilità	modulo scaricabile dal sito istituzionale del Comune www.comune.omegna.vb.it in modalità stampabile, compilabile on line e disponibile presso lo sportello fisico. trasmissione via posta, tramite e-mail/PEC o consegna allo sportello fisico.
	Contenuti minimi modulistica e/o richiesta scritta	a) il recapito postale, di posta elettronica 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 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;
	Tempo di risposta	60 gg lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti; c) 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; d) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica; e) l'elenco dell'eventuale documentazione allegata.

Obblighi di servizio TQRIF (Delibera ARERA 15/2022)	Indicatori di qualità	Standard di qualità
Sportello on line o sportelli fisici (art.19-22 TQRIF)	Disponibilità e funzionalità	accessibilità ai servizi attraverso: - sportello online: per visualizzazione la propria posizione tributaria, stampare avvisi di

		pagamento e modelli F24 -sportello fisico: per presentare dichiarazione di attivazione, variazione e cessazione del servizio, richieste agevolazioni/riduzioni, richieste rimborsi/compensazioni, richieste rateizzazioni, reclami, ricevimento richieste scritte di informazioni, richieste rettifica importi addebitati.
Numero Verde (art.20-21-22 TQRIF)	Accessibilità	sia da telefonia fissa che mobile
	Servizi	consente di richiedere informazioni e segnalare disservizi.
	Tempo medio di attesa	240 secondi
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti (art.23-24-25-26-27 TQRIF)	Termini	prima rata o unica soluzione: almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.
	Modalità e strumenti	deve essere disponibile almeno una modalità di pagamento gratuita. Qualora si preveda anche una modalità di pagamento onerosa, non può essere addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.
	Periodicità di riscossione	frequenza minima: una volta all'anno (almeno due rate di pagamento e facoltà di pagamento in unica soluzione) frequenza massima: bimestrale
	Rateizzazione di pagamenti	sono garantite ulteriori rateizzazioni rispetto ai minimi indicati negli avvisi di pagamento secondo quanto riportato nel Regolamento Comunale per l'applicazione del tributo TARI
Rettifiche degli importi non dovuti – rimborsi (art.28 TQRIF)	Tempo di rettifica/erogazione del rimborso	180 giorni dalla data di presentazione della richiesta (pari a 120 giorni lavorativi) – tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta e la data di accredito della somma erroneamente addebitata

Art. 10 - Regole di collaborazione gestore/utente

Tutti i cittadini possono accedere al Servizio Tributi e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente Carta.

Il personale:

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado. Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

L'utente.

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;

-
- è cortese, corretto e disponibile con il personale;
 - è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Gli utenti del Servizio Tributi sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Servizio stesso.

Art. 11 – Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

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

Il reclamo può essere presentato, in forma scritta, compilando il modulo scaricabile dal sito internet del Comune [Comune di Omegna - Aree Tematiche](#) mediante consegna diretta all'Ufficio Tributi, per posta, per mail o PEC, e qualora non si utilizzi il modello precompilato sopra citato dovrà contenere le informazioni minimi riportate nel precedente art.9.

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

I reclami verranno presi in carico e il tempo di risposta da parte dell'Ufficio Tributi, pari a 30 (trenta) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Ufficio e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Art. 12 – 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:

- Accertamento con adesione;
- Autotutela;
- Ravvedimento operoso;
- Diritto di Interpello;
-

[Regolamento Strumenti Deflattivi \(omegna.vb.it\)](#)

- Reclamo mediazione;

[REGOLAMENTO GENERALE \(omegna.vb.it\)](#)

Art. 13- Privacy

Il Titolare del trattamento è il Comune di Omegna

Il Responsabile della protezione dei dati, personali nominato è reperibile ai seguenti dati di contatto: presso Labor Service S.r.l. con sede in Novara, via Righi n. 29, telefono: 0321.1814220, e-mail: privacy@labor-service.it, pec: pec@pec.labor-service.it

Il trattamento dei dati personali comuni e particolari (art. 9 GDPR) riguardanti l'interessato e trattati con modalità informatiche e cartacee, è finalizzato all'adempimento degli obblighi previsti dalla legge nazionale, regionale ed europea

in materia tributaria e per lo svolgimento di una funzione istituzionale o per esercitare un compito di interesse pubblico connesso all'esercizio di pubblici poteri (art. 6, par. 1, lett. c), e) e 9, par. 2, lett. g) GDPR ovvero art.. 2 sexies e 2 septes D. Lgs. 196/2003) per le seguenti finalità:

- Gestione dei tributi comunali
- Agevolazioni tributarie
- Incassi, pagamenti e azioni accertative

Art. 14 - Validità della Carta della qualità del servizio

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc. Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile