



Città di Siracusa



**CARTA DELLA QUALITÀ  
DEL SERVIZIO INTEGRATO  
GESTIONE RIFIUTI NEL  
TERRITORIO COMUNALE  
DI SIRACUSA**



# RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI URBANI NONCHÈ SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

PREMESSO CHE:

■ La Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 – 15/2022/R/RIF ha approvato il nuovo Testo Unico per la Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF);

■ Ai sensi dell'art. 5.1 del TQRIF, l'Ente Territorialmente Competente (ETC) provvede all'approvazione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, previa approvazione della stessa per ogni singola gestione provvedendo ad integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di Qualità predisposte dai singoli gestori, ciascuno per i servizi di rispettiva competenza;

■ Ai sensi dell'art. 5.2 del TQRIF e dell'art. 3 del TITR (Del. Arera 444/2019/RIF) tale carta è pubblicata sul sito istituzionale dell'ente. Tale documento deve altresì contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente;

■ Come da delibera del cda della SRR ATO Siracusa prov.n.4 del 30/05/2022 e mod. delibera n.5 del 17/06/2022 e con delibera del Commissario Straordinario del Comune di Siracusa, n.37 del 28/07/2022, sono stati individuati gli schemi regolatori TQRIF, posizionando il Comune di Siracusa nello Schema I per la Gestione Spazzamento, Lavaggio, Raccolta e Trasporto e nello Schema II per la Gestione TARI/TARIP;

■ Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti.

La presente Carta esplicita obblighi di servizio (contrattuali e tecnici) nonché standard generali di qualità del Servizio Integrato Gestione Rifiuti nel territorio del Comune di Siracusa, suddiviso per soggetti:

- gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti;
- gestore della raccolta e trasporto rifiuti urbani nonché spazzamento e lavaggio strade.

## QUADRO LEGISLATIVO E REGOLAMENTARE

Con la determina dirigenziale n. 65/2020, è stato aggiudicato l'affidamento del Servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, classificato come "verde" ai sensi del D.M. 13.02.2014, all'interno dell'ARO di Siracusa, per un periodo di 7 anni, alla ditta TEK.R.A. S.r.l. - C.F. e P. IVA 04653190654, con sede legale in Angri (SA) via Renato Raiola n. 59 ed il servizio è stato avviato il 01/07/2020. Gli standard individuati ed esplicitati nel presente documento costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti.

Con la delibera del cda della SRR ATO Siracusa prov.n.4 del 30/05/2022 modificata con delibera n.5 del 17/06/2022 e con delibera del Commissario Straordinario del Comune di Siracusa, n.37, è stato individuato lo Schema I regolatorio TQRIF, per la Gestione Spazzamento, Lavaggio, Raccolta e Trasporto Rifiuti Urbani.

In base allo schema individuato, si riportano di seguito, gli obblighi di servizio estrapolati dalla Tabella 2, le modalità di fruizione e il previsto livello di qualità contrattuale e tecnica del servizio estrapolati dalla Tabella 1 del Testo Unico per la regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF), con indicazione degli ulteriori servizi forniti da standard e/o migliorativi.

# Tabella 2 –

## Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio I, con riferimento al TQRIF

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Artt. 19 e 22. Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico online	n.a.
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Art. 29 e 30. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
Art. 32 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
Art. 35.1 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
Art. 35.2 Predisposizione di un Programma delle attività raccolta e trasporto	SI
Articoli 35.3 e 35.4 Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	n.a.
Art. 36 Registrazione delle interruzioni del servizio raccolta trasporto	n.a.
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

# Tabella 1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Riferito allo schema regolatorio I, le azioni descritte si intendono non applicabili (n.a.). Si riportano nella tabella le azioni/servizi offerti attualmente come migliorativi.

**SCHEMA I**    **STANDARD O SERVIZI MIGLIORATIVI**

Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo

n.a.

Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo

n.a.

Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi

n.a.

Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe rapporto con gli utenti, inoltrata all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi

n.a.

Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per servizio telefonico)

n.a.

Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi

n.a.

Già  
attuato

Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo

n.a.

Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo

n.a.

Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo

n.a.

Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo

n.a.

Puntualità del servizio raccolta e Trasporto, di cui all'Articolo 39

n.a.

Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40

n.a.

Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori ventiquattro (24) ore

n.a.

Puntualità del Servizio di Spazzamento e Lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46

n.a.

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento lavaggio strade, dall'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore

n.a.

Percentuale Minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore

n.a.



## ESECUZIONE OBBLIGHI DI SERVIZIO

La ditta TEK.R.A. srl, gestore della raccolta rifiuti urbani, garantisce agli utenti, attraverso un proprio sito internet e attraverso app, l'inoltro di richiesta di assistenza e informazioni, segnalazioni di disservizi e reclami nonché richiesta di ritiro rifiuti. Tramite gli stessi mezzi è possibile ricevere informazioni anche su:

- a)** frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b)** elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c)** descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d)** ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e)** ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f)** eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g)** ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

La ditta TEKRA, gestore del servizio igiene urbana, garantisce agli utenti il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi nella misura minima di un ritiro mensile a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro. Il ritiro su chiamata da parte dell'utente, può essere effettuato attraverso i punti di contatto messi a disposizione dal gestore.

La ditta TEKRA ha predisposto una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e un Programma delle attività di raccolta e trasporto, dai quali è possibile evincere per ciascuna strada e su base giornaliera, la data e la fascia oraria per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto della raccolta.

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta e trasporto, la TEKRA ha disposto un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento, pubblicando sulla propria Carta dei Servizi, i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento.

## VERIFICA LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI

L'individuazione per il comune di Siracusa dello schema regolatorio I, fa sì che le azioni descritte nella tabella n.1 del TQRIF si intendono non applicabili (n.a.). Premettendo che è intento di questa amministrazione migliorare i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si rappresenta che, già oggi, il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di ritiro, presentata dall'utente, e la data in cui viene effettuato il ritiro è inferiore a 15 (quindici) giorni lavorativi.

## ACCESSO ALLE INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO

Al fine di avvicinare il cittadino all'attività di gestione del servizio, di seguito si indicano i contatti ai quali fare riferimento per ricevere informazioni, presentare reclami o richieste di servizi.

**Comune di Siracusa - Servizio Igiene Urbana**  
Via Brenta n. 81 - tel 0931-451027  
[ambiente@comune.siracusa.it](mailto:ambiente@comune.siracusa.it)  
[ambiente@comune.siracusa.legalmail.it](mailto:ambiente@comune.siracusa.legalmail.it)

Collegandosi al seguente link sarà inoltre possibile consultare tutta la modulistica predisposta per la richiesta di erogazione dei servizi rivolta agli utenti TARI:

<https://www.comune.siracusa.it/index.php/it/modulistica-per-il-cittadino/631-modulistica-fiscalita-locale>

Collegandosi al seguente link sarà inoltre possibile consultare tutta la modulistica predisposta per la richiesta di erogazione dei servizi rivolta agli utenti del servizio di igiene urbana:

<https://www.comune.siracusa.it/index.php/it/la-modulistica-del-comune/modulistica-ambiente>

Il Servizio di Igiene Urbana del Comune di Siracusa ha predisposto un apposito questionario con l'obiettivo di rilevare il grado di efficacia raggiunto del servizio di raccolta dei rifiuti differenziato in modalità "porta a porta" attraverso la rilevazione dei punti critici e dei margini di miglioramento. È possibile compilare il su citato questionario al seguente link:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScu-LddJoSjRILluFRYI-DE0u6C\\_z6LStkB3-bcVew62IC3b-g/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScu-LddJoSjRILluFRYI-DE0u6C_z6LStkB3-bcVew62IC3b-g/viewform)

## TEK.R.A S.R.L.

È possibile visionare la carta dei servizi della ditta TEKRA direttamente dal sito internet della Tekra srl - enti serviti: la differenziata la fai tu - raccolta differenziata a siracusa (siracusadifferenzia.it)

Nella suddetta carta sono riportati tutti i servizi resi, i calendari della raccolta, l'articolazione del servizio di spazzamento nonché la gestione dei CCR.

**Numero verde 800.193.750 operativo dalle 09:00 alle 14:00 e dalle 15:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì.**

info@tekraservizi.eu;  
tekrasrl@legalmail.it;  
Fax al numero 081/513.80.23;  
Telefono al numero 081/513.32.49;  
Sito internet: [www.tekraservizi.eu](http://www.tekraservizi.eu).



K-TARIP

Link per il download dell'app dal sistema operativo Android e IOS:

**ANDROID** <https://play.google.com/store/apps/details?id=it.ktarip.app>

**IOS** <https://apps.apple.com/it/app/k-tarip/id1466954832>

## COME EFFETTUARE RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Ogni utente può presentare reclami, relativamente all'erogazione del servizio in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, per posta elettronica istituzionale, contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono la sua firma.

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione a cui, qualora 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, l'ufficio ricevente valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

## 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 e di 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 alle categorie protette in genere.

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, per quanto possibile gli utenti interessati, con adeguato anticipo.

# Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per lo schema regolatorio II, con riferimento al TQRIF

# Tabella 1 – Livelli generali di qualità con- trattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 all'Articolo 7
Artt. 10 e 11. Modalità Per La Variazione o Cessazione Del Servizio
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 all'Articolo 18
Artt. 19 e 22. Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico online
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)

**SCHEMA II  
CONTRATTUALE**

SI

SI

SI

SI

SI

SI

SI

**SCHEMA II**

Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)

80%

80%

80%

80%

80%

80%

80%

SOLO  
REGISTRAZIONE

80%

# TASSA SUI RIFIUTI TARI

In sostituzione della TARES, dall'1.1.2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla L. 147 del 27/12/2013 (Legge di stabilità 2014).

Presupposto del tributo è il possesso, l'occupazione o la detenzione a qualunque titolo di locali o aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani e assimilati. La presenza di arredo oppure l'attivazione anche di uno solo dei pubblici servizi di erogazione idrica, elettrica, gas, telefonica o informatica costituiscono presunzione semplice dell'occupazione o conseguente attitudine alla conduzione dell'immobile, anche se di fatto non utilizzato, e della produzione di rifiuti.

Le tariffe del tributo, commisurate ad anno solare, sono determinate annualmente dal Consiglio Comunale entro il termine fissato da norme statali per l'approvazione del bilancio di previsione. Ai sensi dell'art. 1 comma 169 della legge n. 296/06, le tariffe, anche se approvate successivamente all'inizio dell'esercizio purché entro il termine appena indicato, hanno effetto dal primo gennaio dell'anno di riferimento

Le tariffe sono articolate per le utenze domestiche per le quali è incluso come parametro anche il numero dei componenti del nucleo familiare, e per quelle non domestiche, quest'ultime a loro volta suddivise in categorie di attività con omogenea potenzialità di produzione di rifiuti

Le tariffe si compongono di una quota determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti, riferite in particolare agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti (quota fissa), e da una quota rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito ed all'entità dei costi di gestione (quota variabile).

La tassa è istituita a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e simili, il servizio comprende lo spazzamento, la raccolta, il trasporto, il recupero, il riciclo, il riutilizzo, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti.

Alla tassa si aggiunge la percentuale dovuta per il TEFA (Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente, ex art. 19 D.Lgs. 504/1992 e art. 38 bis D.L. 124/2019), di competenza del Libero Consorzio Comunale di Siracusa.

A partire dall' 1.1.2021 il versamento degli importi dovuti a titolo di TEFA deve essere effettuato utilizzando lo specifico codice tributo "TEFA" istituito da Agenzia delle Entrate, pertanto, quanto dovuto a titolo di TEFA dovrà essere versato separatamente da quanto dovuto a titolo di TARI.

Il corretto utilizzo del nuovo codice tributo "TEFA" permette che il pagamento sia indirizzato direttamente all'Ente destinatario ovvero al Libero Consorzio Comunale di Siracusa.

Il Regolamento vigente è consultabile sul sito istituzionale [www.comune.siracusa.it](http://www.comune.siracusa.it), nella sezione Il comune – Gli uffici – Settore Entrate e Servizi Fiscali – TARI. Il regolamento disciplina anche le riduzioni, le agevolazioni e le esenzioni.

## EMISSIONE ED INVIO DEI DOCUMENTI DI PAGAMENTO RELATIVI ALLA TARI

### AVVISI DI PAGAMENTO IN ACCONTO

Sono recapitati annualmente al singolo contribuente tramite posta ordinaria, mail o PEC. Nell'avviso è determinato l'importo della TARI da pagare in acconto sul totale, ad esso sono allegati il modello di pagamento in Pago PA in unica rata e i 5 modelli per il pagamento rateale.

### AVVISI A SALDO

Sono emessi nel mese di novembre per completare il pagamento della tassa annuale. Sono emessi anche per rettificare le variazioni (ad es. variazione del nucleo familiare, vendita dell'immobile, etc.), che intervengono nell'anno successivamente all'emissione degli avvisi di pagamento in acconto.

### SOLLECITO DI PAGAMENTO

Sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei cittadini che non risultano in regola con i pagamenti TARI. Si tratta di avvisi così detti "bonari" che, se pagati entro il termine indicato, non comportano sanzioni ed interessi. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R..

### AVVISI DI ACCERTAMENTO INTIMAZIONE A ADEMPIERE

Sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei cittadini che hanno omesso l'obbligo di dichiarazione TARI oppure omesso il pagamento TARI sollecitato in tutto o in parte. Si tratta di avvisi di accertamento che comportano sanzioni ed interessi previsti dalla normativa vigente in materia di tributi locali. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R.

# SERVIZI RELATIVI ALL'IMU E TARI



## SERVIZIO EROGATO



## MODALITÀ DI RICHIESTA

**Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento**

a) Contatto telefonico : call center: 09311798098;  
b) Istanza tramite mail a: [fiscalitalocale@comune.siracusa.it](mailto:fiscalitalocale@comune.siracusa.it) ;  
c) Istanza trasmessa attraverso il portale Linkmate (<https://linkmatesec.servizienti.it/LinkmateSec/?c=1754>);  
d) direttamente allo sportello dedicato al ricevimento del pubblico.

**Informazioni relative alla specifica posizione del contribuente, alla richiesta dell'applicazione delle agevolazioni previste dal vigente regolamento comunale**

a) Istanza tramite mail a: [fiscalitalocale@comune.siracusa.it](mailto:fiscalitalocale@comune.siracusa.it) o [settoreentrate@comune.siracusa.legalmail.it](mailto:settoreentrate@comune.siracusa.legalmail.it)  
b) Istanza presentata direttamente allo sportello dedicato al ricevimento del pubblico;  
c) Istanza inviata a mezzo racc. a.r.  
N.B. : L'istanza deve essere presentata dall'interessato o da un terzo munito di delega. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.

**Richiesta rimborso**

a) Istanza inviata tramite mail : [fiscalitalocale@comune.siracusa.it](mailto:fiscalitalocale@comune.siracusa.it) o [settoreentrate@comune.siracusa.legalmail.it](mailto:settoreentrate@comune.siracusa.legalmail.it);  
b) Istanza presentata direttamente agli sportelli;  
c) Istanza trasmessa attraverso il portale Linkmate (<https://linkmatesec.servizienti.it/LinkmateSec/?c=1754>);  
d) Istanza inviata a mezzo racc. a.r.  
L'istanza deve essere presentata entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento, ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.  
All'istanza vanno allegati le ricevute di versamento, la copia del documento d'identità del richiedente e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.

**Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento**

a) Istanza inviata tramite mail : [fiscalitalocale@comune.siracusa.it](mailto:fiscalitalocale@comune.siracusa.it) o [settoreentrate@comune.siracusa.legalmail.it](mailto:settoreentrate@comune.siracusa.legalmail.it);  
b) Istanza presentata direttamente agli sportelli;  
c) Istanza trasmessa attraverso il portale Linkmate (<https://linkmatesec.servizienti.it/LinkmateSec/?c=1754>);  
d) Istanza inviata a mezzo racc. a.r.  
All'istanza va allegata la copia del documento d'identità del richiedente e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.  
L'istanza deve essere presentata dall'interessato o da un terzo munito di delega.



## SERVIZIO EROGATO



## MODALITÀ DI RICHIESTA

**Richiesta di annullamento totale o parziale in sede di autotutela**

a) Istanza inviata tramite mail : [fiscalitalocale@comune.siracusa.it](mailto:fiscalitalocale@comune.siracusa.it) o [settoreentrate@comune.siracusa.legalmail.it](mailto:settoreentrate@comune.siracusa.legalmail.it);  
b) Istanza presentata direttamente agli sportelli;  
c) Istanza trasmessa attraverso il portale Linkmate (<https://linkmatesec.servizienti.it/LinkmateSec/?c=1754>);  
d) Istanza inviata a mezzo racc. a.r.  
All'istanza va allegata la copia del documento d'identità del richiedente e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.

**Richiesta di compensazione dell'obbligazione tributaria (possibilità di detrarre dalle quote dovute eventuali eccedenze di versamento già effettuato e può essere relativa al medesimo tributo o relativa a tributi locali diversi)**

a) Istanza inviata tramite mail : [fiscalitalocale@comune.siracusa.it](mailto:fiscalitalocale@comune.siracusa.it) o [settoreentrate@comune.siracusa.legalmail.it](mailto:settoreentrate@comune.siracusa.legalmail.it);  
b) Istanza presentata direttamente agli sportelli;  
c) Istanza trasmessa attraverso il portale Linkmate (<https://linkmatesec.servizienti.it/LinkmateSec/?c=1754>);  
d) Istanza inviata a mezzo racc. a.r.  
All'istanza deve essere allegata la copia del documento d'identità del richiedente e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.

**Richiesta di rateizzazione. Il contribuente che si trovi in condizioni di difficoltà economica può richiedere attraver verso la specifica modulistica, di pagare il proprio debito in forma rateale, in un numero di rate dipendenti dall'entità della somma rateizzata.**

a) Istanza inviata tramite mail : [fiscalitalocale@comune.siracusa.it](mailto:fiscalitalocale@comune.siracusa.it) o [settoreentrate@comune.siracusa.legalmail.it](mailto:settoreentrate@comune.siracusa.legalmail.it);  
b) Istanza presentata direttamente agli sportelli;  
c) Istanza trasmessa attraverso il portale Linkmate (<https://linkmatesec.servizienti.it/LinkmateSec/?c=1754>);  
d) Istanza inviata a mezzo racc. a.r.  
All'istanza deve essere allegata la copia del documento d'identità del richiedente e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente. L'istanza deve essere presentata entro 60 giorni dalla notificazione dell'avviso di accertamento.

**Richiesta per usufruire degli strumenti di deflazione del contenzioso (ravvedimento operoso, accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione)**

a) Istanza inviata tramite mail : [fiscalitalocale@comune.siracusa.it](mailto:fiscalitalocale@comune.siracusa.it) o [settoreentrate@comune.siracusa.legalmail.it](mailto:settoreentrate@comune.siracusa.legalmail.it);  
b) Istanza presentata direttamente agli sportelli;  
c) Istanza trasmessa attraverso il portale Linkmate (<https://linkmatesec.servizienti.it/LinkmateSec/?c=1754>);  
d) Istanza inviata a mezzo racc. a.r.



## STRUMENTI DI DEFLAZIONE DEL CONTENZIOSO IMU E TARI

### **RAVVEDIMENTO OPEROSO**

In caso di omesso, parziale o tardivo pagamento del tributo si può evitare l'applicazione della sanzione "ordinaria", pari al 30% dell'importo irrogata nel caso di emissione di avviso di accertamento, se si regolarizza spontaneamente la violazione commessa, a condizione che la violazione stessa non sia stata già constatata e comunque non siano iniziati accessi, ispezioni, verifiche o altre attività amministrative di accertamento delle quali l'autore o i soggetti solidamente obbligati abbiano avuto formale conoscenza (art. 13 del D.Lgs 472/97 e s.m.). Il contribuente presenta all'ufficio tributi la **comunicazione** dell'avvenuta **applicazione del ravvedimento**, allegando copia del **modello F24 utilizzato**.

### **ACCERTAMENTO CON ADESIONE**

È un "accordo" tra contribuente e ufficio che consente al contribuente di definire le imposte dovute ed evitare l'insorgere di una lite tributaria.

L'accertamento con adesione può essere definito sia prima dell'emissione di un avviso di accertamento, che dopo, sempre che il contribuente non presenti ricorso davanti al giudice tributario.

### **RECLAMO E MEDIAZIONE TRIBUTARIA**

A fronte di un atto impugnabile del valore non superiore a € 50.000,00 si può proporre reclamo al fine di ottenere una mediazione tributaria per la quale si intende una proposta di accordo che il contribuente inserisce nell'istanza di reclamo con lo scopo di evitare il ricorso alla giustizia tributaria per la risoluzione di quelle contestazioni risolvibili in sede amministrativa.

### **CONCILIAZIONE**

La conciliazione è quell'istituto deflattivo con cui viene data la possibilità al contribuente e al comune di estinguere una lite pendente dinnanzi alla commissione tributaria.

Il contribuente, a seguito della conciliazione, ha diritto ad una riduzione sanzionatoria che varia a seconda del grado di giudizio; inoltre, la conciliazione comporta l'estinzione del giudizio per cessazione della materia del contendere o l'estinzione limitatamente alle questioni oggetto della procedura conciliativa.

### **INTERPELLO**

tributarie, quando vi sono condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di tali disposizioni e la corretta qualificazione di fattispecie alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alle medesime, ove ricorrano condizioni di obiettiva incertezza.

Il diritto di interpello è disciplinato dal REGOLAMENTO GENERALE DELLE ENTRATE consultabile sul sito istituzionale [www.comune.siracusa.it](http://www.comune.siracusa.it), nella sezione Il comune – Gli uffici – Settore Entrate e Servizi Fiscali.

## STANDARD DI QUALITÀ

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 fornire una puntuale ed esaustiva risposta a richieste chiare e corredate da idonea documentazione.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, verranno valutate le problematiche e le eventuali responsabilità che hanno generato la disfunzione rilevate e adottate di concerto con l'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, sono rallentati i procedimenti, sarà cura dell'ufficio ad informare tempestivamente l'utente dell'esigenza di integrare la documentazione al fine di avviare l'istruttoria.

Nella tabella sotto riportata sono stati individuati gli Standard qualitativi dei principali servizi-tipo erogati, per permettere ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte dal Comune.



ATTIVITÀ



OBIETTIVO STRATEGICO

*Semplificazione degli adempimenti posti a carico dei contribuenti: attraverso il reperimento in Internet della modulistica necessaria per l'assolvimento degli adempimenti previsti dalla legge (<https://www.comune.siracusa.it/index.php/it/modulistica-per-il-cittadino/631-modulistica-fiscalita-locale>)*

Semplificare gli adempimenti fiscali.

*Il personale dell'ufficio garantisce tempi rapidi nella risposta ai dubbi sull'applicabilità dei tributi mediante contatto diretto, telefonicamente o mediante posta elettronica. È altresì previsto il diritto di interpello dal Regolamento delle Entrate.*

Tempestività nelle risposte e deflazione del contenzioso.

*La modulistica dell'Ufficio Tributi è resa pubblica mediante il sito Web. La partecipazione dei cittadini è garantita dai rapporti improntati ai principi di correttezza, collaborazione instaurati con le associazioni, caaf e ordini professionali ed i contribuenti.*

Trasparenza dell'azione e partecipazione dei contribuenti.

## TERMINI DI CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO RELATIVI AI DIVERSI SERVIZI

Servizio	Tipologia e caratteristica	Indicatore	Termine di conclusione
Font-office	Accoglienza contribuenti per fornire chiarimenti e informazioni	Tempi di attesa allo sportello	Immediato
Per la sola TARI Iscrizioni, variazioni, cessazioni e agevolazioni	Su istanza del contribuente per mail, allo sportello o su Linkmate	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla richiesta
Rilascio informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Su istanza del contribuente per mail, allo sportello o su Linkmate	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla richiesta
Rimborsi	Su istanza del contribuente, entro 5 anni dal giorno dell'indebito versamento	Tempi di risposta	Il Responsabile dell'entrata, entro 120 giorni dalla data di presentazione dell'istanza di rimborso, procede all'esame della medesima e notifica il provvedimento di accoglimento ovvero di diniego.
Compensazioni	Su istanza del contribuente	Tempi di risposta	Se la comunicazione non perviene al contribuente entro il termine di 30 giorni dalla richiesta, questi ha la facoltà di procedere con la compensazione.
Rateizzazioni	Su istanza del contribuente	Riscontro alla richiesta	Soggetto competente alla concessione di dilazioni di pagamento è il responsabile delle singole entrate che provvede entro 30 giorni dalla richiesta ad adottare il provvedimento di concessione della dilazione e/o rateizzazione ovvero di diniego.
Annullamento in autotutela o rettifica di avviso di accertamento	Su istanza del contribuente entro 30 giorni dalla notifica dell'avviso	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla richiesta
Discarico somma iscritta a ruolo	Su istanza del contribuente	Entro 60 giorni dalla notifica della cartella	Entro 60 giorni dalla richiesta
Interpello	Su istanza del contribuente	Tempi di risposta	Entro il termine di 90 giorni
Richiesta di autorizzazioni per installazioni pubblicitarie	Su istanza del richiedente corredata dagli allegati necessari	Tempi di rilascio dell'autorizzazione	Entro 20 giorni dalla richiesta

# RECLAMI E SUGGERIMENTI

Ogni utente può presentare reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento relativamente all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Reclami, segnalazioni o proposte vanno redatti in forma scritta e devono essere completi delle generalità e dei contatti di chi li ha redatti, nonché personalmente sottoscritti.

Gli stessi possono essere inoltrati secondo le modalità indicate nell'allegato alla presente CARTA DEI SERVIZI. L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata, in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. In caso di presentazione formale, il Dirigente responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso. Se il reclamo è riconosciuto fondato il Dirigente adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato. L'amministrazione comunale ha istituito un'apposita pagina web nel sito istituzionale per misurare il gradimento dei servizi offerti da questa amministrazione:

**Customer Satisfaction Settore Entrate ([comune.siracusa.it](http://comune.siracusa.it))**

Redatto in data 28.12.2022

***I Dirigenti***