

DOMANDE E RISPOSTE PER LA TUTELA DEL CITTADINO

NELL'ULTIMA BOLLETTA DEI RIFIUTI MI SONO ACCORTO CHE L'AZIENDA MI ADDEBITA DELLE SPESE NON DOVUTE. COSA POSSO FARE?

Per prima cosa dovrà inoltrare all'azienda un reclamo formale a mezzo raccomandata a/r, fax o raccomandata a mano presso lo sportello, comunicando l'anomalia riscontrata e specificando in cosa consista (ad esempio, metri quadrati relativi all'unità abitativa errati, mancata ricezione della variazione del nucleo familiare comunicata in precedenza, etc). Nel reclamo dovrà richiedere il rimborso/storno della bolletta per la parte che non riconosce e che contesta.

SE IL RECLAMO NON È SUFFICIENTE, COSA POSSO FARE?

Potrà rivolgersi a una Associazione dei consumatori, tra cui Cittadinanzattiva, per avere consulenza e assistenza nel merito della questione al fine di risolvere bonariamente la controversia insorta con l'azienda.

PER REVOCARE LA DOMICILIAZIONE BANCARIA C'È UNA PROCEDURA DA SEGUIRE O BASTA COMUNICARLO ALLA PROPRIA BANCA?

La richiesta di addebito su conto corrente bancario, di solito, vale fino a che non è revocata, pertanto, nel caso in cui si decida di revocare l'addebito automatico, consigliamo di formalizzarlo all'azienda dei rifiuti e contestualmente alla propria banca, a mezzo lettera raccomandata a/r, fax, sportello o altri canali indicati dall'azienda. Consigliamo di verificare se l'azienda prevede un modulo specifico per inoltrare questo tipo di richiesta.

HO RICEVUTO UN SOLLECITO DI PAGAMENTO PER UNA BOLLETTA NON PAGATA PERCHÉ CONTESTATA, COSA DEVO FARE?

Di solito il sollecito di pagamento viene inviato dall'azienda in caso di mancato o ritardato pagamento della bolletta, entro i termini. Può capitare che, a volte, il sollecito arrivi anche quando vi sia un reclamo aperto, non ancora definito. Nel suo caso dovrà comunicare all'azienda che, a seguito di una istanza di autotutela, è in corso una controversia per cui il pagamento della parte di bolletta non riconosciuta sarà eventualmente corrisposta solo a definizione del reclamo.

SE IL SOLLECITO È PER SMARRIMENTO O MANCATO PAGAMENTO DELLA BOLLETTA?

Dovrà richiedere all'azienda copia della bolletta o rivolgersi direttamente presso le filiali dell' istituto bancario autorizzato dalla azienda municipalizzata per il pagamento. In quest'ultimo caso, il pagamento può essere effettuato, senza addebito di commissioni ulteriori.

PUR AVENDO PAGATO LA BOLLETTA ENTRO LA SCADENZA, HO RICEVUTO SOLLECITO DI PAGAMENTO, CHE POSSO FARE?

Potrà inoltrare all'azienda formale richiesta di rimborso (a mezzo raccomandata a/r, fax o sportello) relativamente alla somma già corrisposta.

SE IL SOLLECITO DI PAGAMENTO RIMANE INEVASO (E IL PAGAMENTO NON VIENE EFFETTUATO)?

L'azienda dei rifiuti potrà emettere cartella esattoriale (con iscrizione a ruolo) per recuperare il credito vantato, con l'aggiunta delle sanzioni e degli interessi previsti, che saranno a carico dell'utente moroso.

SE INVECE IL PAGAMENTO RICHIESTO NEL SOLLECITO VIENE PAGATO IN RITARDO?

Consigliamo di comunicarlo all'azienda attivando una istanza di autotutela.

SE LA BOLLETTA È STATA PAGATA E IL SOLLECITO DI PAGAMENTO È INDEBITO?

È opportuno verificare, prima di tutto, di aver effettuato correttamente il pagamento che l'azienda contesta (e che lo stesso sia avvenuto nei termini, e prima della scadenza della bolletta). Una volta accertata l'evidenza del pagamento, sarà opportuno inoltrarla all'azienda, specificando che la richiesta avanzata è indebita.

SE RICEVO UNA CARTELLA ESATTORIALE, INVECE, COSA DEVO SAPERE?

Di solito a un sollecito di pagamento rimasto "inevaso", l'azienda procede con l'invio di una cartella esattoriale per riscuotere il credito. Quando viene emessa una cartella esattoriale, (con relativa iscrizione al ruolo), per prima cosa è doveroso verificare che la notifica sia stata fatta in maniera regolamentare (tramite incaricato abilitato), e se gli addebiti richiesti siano dovuti, e/o prescritti. È bene cioè, controllare l'anno di riferimento dell'accertamento presupposto, e l'anno in cui sarebbe avvenuta la notifica dell'atto presupposto, per evitare che ci si trovi davanti a un tributo "prescritto" per cui l'azienda non vanta più alcun credito.

SE LA CARTELLA È "ILLEGITTIMA" COME MI POSSO TUTELARE?

E non è stata notificata nei termini, o gli importi si sono prescritti, entro 60 giorni dalla notifica della stessa, è possibile impugnare l'atto presso la Commissione tributaria. Prima di impugnare la cartella, consigliamo di verificare anche, che sia indicato il nominativo del responsabile del procedimento cui poter chiedere (prima della impugnazione) l'attestazione degli avvisi della relata di notifica.

SE LA CARTELLA È LEGITTIMA" E GLI IMPORTI RICHIESTI DOVUTI?

Una volta accertata la fondatezza delle richieste presenti in cartella, la cartella andrà sanata tramite il pagamento della somma dovuta, con la maggiorazione delle spese di notifica.

QUANDO SI PRESCRIVE UNA CARTELLA ESATTORIALE?

È previsto un termine di prescrizione quinquennale a far data dalla data della commissione della presunta violazione che si contesta all'utente. Decorso inutilmente tale periodo, e purché non vi siano state interruzioni, il contribuente può far valere il proprio diritto ad eccepire la prescrizione, impugnando l'atto davanti alla Commissione Tributaria di riferimento.

HO RICEVUTO UNA BOLLETTA MOLTO ELEVATA POSSO OTTENERE LA RATEIZZAZIONE?

Melle ipotesi di temporanea e comprovata situazione di obiettiva difficoltà di ordine economico è possibile richiedere la rateizzazione della bolletta inviando una richiesta specifica all'azienda dei rifiuti di riferimento. Consigliamo di verificare presso le singole aziende municipalizzate, le modalità per inoltrare la richiesta e verificare se è previsto un modulo ad hoc da scaricare e inoltrare all'ufficio competente. Ricordiamo che solitamente, la richiesta di rateizzazione va corredata da ISEE (indicatore di situazione economica equivalente) e da una fotocopia di un documento d'identità valido.

Contenuto redatto a cura del Back office del servizio PiT di Cittadinanzattiva