



Comune di Soverato

# CARTA DEI SERVIZI

dei tributi comunali  
e dei diritti del contribuente

L'attività svolta dalla C&C srl è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui i Comuni necessitano per il finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.

Il Servizio entrate tributarie si occupa della gestione dei tributi di competenza del Comune e cura i rapporti con i cittadini ed i contribuenti, nel rispetto dei principi stabiliti dalla legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti del contribuente".

Sul sito internet <https://www.cieccisrl.it/sportelli.html>, sono disponibili le norme ed i regolamenti necessari nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso e di agevolazioni. Inoltre sul portale del contribuente, raggiungibile all'indirizzo: <https://pdc.cieccisrl.net:456/> sono disponibili tutte le informazioni sulla sua posizione tributaria, lo strumento per il calcolo dell'IMu, per comunicare autoletture e per inoltrare istanze e per fissare appuntamenti allo sportello.

La legge 27 dicembre 2013 n. 147, entrata in vigore l'1 gennaio 2014, ha istituito l'IMPOSTA UNICA COMUNALE (IUC) basata su due presupposti impositivi, uno costituito dal possesso di immobili e collegato alla loro natura e valore e l'altro collegato all'erogazione e fruizione dei servizi comunali.

La IUC si compone dell'imposta municipale propria (IMU), di natura patrimoniale, dovuta dal possessore di immobili, escluse le abitazioni principali, e di una componente riferita ai servizi, che si articola nel tributo per i servizi indivisibili (TASI), a carico sia del possessore che dell'utilizzatore dell'immobile, e nella tassa sui rifiuti (TARI), destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico dell'utilizzatore.

I tributi gestiti, sono i seguenti:

### **Imposta Comunale Sugli Immobili (ICI)**

L'imposta comunale sugli immobili (ICI), istituita con D. Lgs. 30 dicembre 1992, n. 504, e successive modifiche e integrazioni, era dovuta fino a tutto il 2011 da coloro che possedevano (a titolo di proprietà, usufrutto o altro diritto reale, ovvero in base a contratto di locazione finanziaria o di concessione demaniale) un immobile sul territorio dello Stato. Gli immobili per i quali era dovuta l'ICI erano i fabbricati, le aree fabbricabili e i terreni agricoli. Dall'anno 2008, erano divenuti esenti da ICI i fabbricati adibiti ad abitazione principale e le loro pertinenze, con esclusione delle abitazioni di lusso, cioè quelle classificate nelle categorie A/1, A/8 e A/9.

Il tributo è gestito dalla C&C srl che provvede al recupero delle annualità non versate dai contribuenti notificando agli stessi degli avvisi di accertamento.

Con decorrenza 1.1.2012 l'ICI è stata sostituita dall'imposta municipale propria (IMU).

### **Imposta Municipale Propria (IMu)**

L'imposta municipale propria (IMU) è stata istituita con il decreto legislativo n. 23 del 14.3.2011, decreto sul "federalismo fiscale", che ne aveva fissato la decorrenza all'1.1.2014. Con il decreto legge n. 201 del 6.12.2011, convertito dalla legge n. 214 del 22.12.2011, la sua decorrenza è stata anticipata, in via sperimentale, all'1.1.2012.

L'imposta municipale propria sostituisce la precedente imposizione di competenza comunale che gravava sugli immobili, l'ICI, ed, a livello erariale, anche l'Irpef e relative addizionali dovute in relazione ai redditi fondiari sui beni non locati.

Il presupposto impositivo dell'IMU è la proprietà di immobili o la titolarità di diritti reali di usufrutto, uso, abitazione, enfiteusi e superficie sugli stessi. La base imponibile è costituita dal valore degli immobili determinato applicando al valore catastale un moltiplicatore stabilito dalla legge, che fissa già le aliquote da applicare alle basi imponibili, ma consente ai Comuni di aumentarle o ridurle, entro limiti fissati.

L'imposta è applicata sulle abitazioni principali classificate nelle categorie catastali A1, A8 ed A9, ovvero quelle c.d. "di lusso" mentre quelle appartenenti alle restanti categorie sono, dal 2013, esentate. L'aliquota prevista è ridotta rispetto all'ordinaria e gode di una detrazione di € 200 aumentabile dal Comune. Dal 2014, contrariamente a quanto stabilito per gli anni 2012 e 2013, non è più applicabile la maggiorazione della detrazione pari a € 50 per ogni figlio di età non superiore a 26 anni convivente con il contribuente.

Parte del gettito dell'IMU è riservata allo Stato: precisamente quella parte di gettito derivante dai fabbricati del gruppo catastale D calcolato ad aliquota standard dello 0,76%. Tutto il restante gettito di tali fabbricati, qualora il Comune abbia deliberato un'aliquota maggiore, così come tutto il gettito degli altri immobili, è a favore del Comune.

### **Tassa Rifiuti Solidi Urbani (TaRSU)**

Istituita con D. Lgs. 507 del 15 novembre 1993, era dovuta fino a tutto il 2012 da chiunque, persona fisica o giuridica, a qualsiasi titolo (proprietà, usufrutto, comodato, locazione, ecc.), occupava, deteneva o conduceva locali e/o aree, coperte o scoperte, a qualsiasi uso adibite nel territorio comunale e rappresentava il corrispettivo per il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati.

Il tributo è gestito direttamente dal Servizio Tributi che provvede al recupero delle annualità non versate dai contribuenti notificando agli stessi degli avvisi di accertamento.

### **Tariffa Rifiuti e Servizi (TaReS)**

In sostituzione della TARSU, dall'1.1.2013 è entrato in vigore il nuovo tributo previsto dall'art. 14 del decreto legge n. 201 del 2011, convertito dalla legge n. 214 del 2011, denominato "tributo comunale sui rifiuti e sui servizi" (TARES).

La sua struttura è molto simile, sia come presupposto sia come criteri applicativi, al previgente tributo Tarsu (tassa rifiuti). Il principio imprescindibile è che il gettito sia tale da coprire interamente il costo del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, ma al contribuente viene richiesta anche una maggiorazione che va a finanziare i costi relativi ai servizi indivisibili del Comune. La legge stabilisce che tale maggiorazione è variabile, a discrezione del Comune, tra 0,30 € e 0,40 € al mq. Tuttavia, per l'anno 2013, la legge ha fissato tale importo in € 0,30, non modificabile dai Comuni, ed il relativo gettito è versato direttamente allo Stato.

Il tributo è gestito direttamente dal Servizio Tributi che provvede al recupero delle annualità non versate dai contribuenti notificando agli stessi degli avvisi di accertamento.

### **Tassa sui Rifiuti (TaRi)**

Istituita con Legge 27/12/2013 n. 147, è dovuta da chiunque, persona fisica o giuridica, a qualsiasi titolo, giuridico o di fatto (proprietà, usufrutto, comodato, locazione, ecc.), occupi o detenga locali e/o aree, coperte o scoperte, a qualsiasi uso adibite nel territorio comunale e rappresenta il corrispettivo per il servizio di smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati.

Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione del tributo nonché le relative tariffe, che entrano in vigore dal 1 gennaio dell'anno di approvazione.

Il tributo è gestito dal Servizio Tributi. Il Regolamento per la disciplina della tassa sui rifiuti è scaricabile dal sito [www.cieccisrl/nomecomune/modulistica.it](http://www.cieccisrl/nomecomune/modulistica.it), nella sezione I.U.C. Imposta Unica Comunale.

### **Tributo per i Servizi Indivisibili (TaSI)**

La TA.S.I. (tributo per i servizi indivisibili) istituita dalla legge 27.12.2013 n. 147, è la tassa diretta a coprire il costo per i servizi indivisibili forniti dai Comuni, quali illuminazione, sicurezza stradale, gestione degli impianti e delle reti pubbliche ecc., secondo un principio già enunciato nella soppressa TARES.

I criteri per determinare quali immobili siano soggetti alla TASI sono i medesimi previsti per la IMU: la tassa è pertanto dovuta da chiunque posseda o detenga, a qualsiasi titolo (ad es. l'inquilino che paga dal 10 al 30% del tributo), fabbricati (compresa l'abitazione principale) ed aree edificabili, ad eccezione dei terreni agricoli.

La base di calcolo della tassa è quella già utilizzata per determinare l'importo dell'IMU, cioè la rendita catastale dell'immobile, rivalutata del 5% e moltiplicata per i coefficienti previsti per la predetta imposta immobiliare.

La TASI, che per le prime case sostituisce l'IMU e per gli altri fabbricati si aggiunge ad essa, è pertanto dovuta da proprietari ed inquilini.

### **Canone per l'installazione di Mezzi Pubblicitari (CIMP)**

Il canone istituito con il d.lgs. n. 446 del 1997 sostituisce l'imposta comunale sulla pubblicità, istituita con D. Lgs. 15 novembre 1993, n. 507; è un canone sulla diffusione di messaggi pubblicitari mediante insegne, cartelli, targhe, standardi o qualsiasi altro mezzo diverso da quello assoggettato al diritto sulle pubbliche affissioni.

La tassazione avviene qualora i messaggi siano esposti in luoghi pubblici o aperti al pubblico o che da tali luoghi siano percepibili. Il canone è dovuto in via principale da colui che dispone a qualsiasi titolo del mezzo attraverso il quale il messaggio pubblicitario viene diffuso.

### **DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI (DPA)**

Il diritto sulle pubbliche affissioni, istituito con D. Lgs. 15 novembre 1993, n. 507, è dovuto da coloro che richiedono il servizio di affissione, a cura del Comune, in appositi impianti a ciò destinati, di manifesti di qualunque materiale costituiti, contenenti comunicazioni aventi finalità commerciali, istituzionali, sociali, ecc..

### **Canone per l'Occupazione Permanente o Temporanea di Spazi ed Aree Pubbliche (COSAP)**

Il canone è istituito con il D.lgs. del 15 dicembre 1997 n. 446 e sostituisce la tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche, istituito con D. Lgs. n. 507/1993, è il corrispettivo che si paga per qualsiasi occupazione, anche senza titolo, di spazi ed aree pubbliche, appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile del Comune, nonché di aree private gravate da servitù di pubblico passaggio.

La Tassa è dovuta dal titolare dell'atto di concessione o, in mancanza del rilascio dell'atto stesso, dall'occupante di fatto, in proporzione alla superficie effettivamente sottratta all'uso pubblico.

Anche quando la gestione è affidata a terzi, in caso di concessione, la titolarità del tributo rimane al Comune che esercita il suo controllo nei confronti del soggetto esterno incaricato, al quale è richiesto di rendicontare periodicamente l'attività svolta.

Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione dei tributi nonché le relative tariffe ed aliquote.

Il Servizio Tributi partecipa, altresì, in collaborazione con gli altri settori comunali, all'attività di accertamento dei tributi erariali. Tale funzione, obbligatoria per legge, è condotta allo scopo di far emergere situazioni di evasione o di elusione delle imposte erariali e ogni elemento utile al recupero tributario, perseguendo il fine ultimo dell'equità e della giustizia fiscale.

### I principi generali della Carta dei Servizi e dei Diritti del contribuente

La Carta dei Servizi tributari intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione dalla C&C srl e si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli standard, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), alla legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente) ed al decreto legislativo n. 33/2013 in materia di amministrazione trasparente.

#### **Con la Carta dei Servizi, la C&C SRL si impegna a rispettare i seguenti principi generali:**

**eguaglianza ed imparzialità:** gli uffici garantiscono a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità; i servizi sono erogati con le medesime modalità a prescindere dalla tipologia di utenza che vi si rivolge: nessuna differenza nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di genere, etnia, religione, condizione sociale ed opinioni politiche;

**chiarezza:** gli operatori forniscono risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti ivi compresi quelli non abituati a trattare problematiche fiscali ed amministrative in genere;

**trasparenza:** l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione;

**partecipazione:** la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni;

**efficacia ed efficienza:** il personale degli uffici è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi offerti;

**equità:** assicurano che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravio e rimborso correttivi di atti impositivi inesatti o di versamenti eccedenti il dovuto;

**continuità e sicurezza del servizio:** il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni; nei periodi caratterizzati da notevole afflusso di utenza è previsto un ampliamento dell'orario al pubblico;

**semplificazione delle procedure:** gli uffici assumono iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curano che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi;

**rispetto dell'ambiente:** gli uffici si impegnano a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

### I servizi erogati

Le tabelle che seguono indicano, i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi e gli uffici a cui rivolgersi.

Per presentare le dichiarazioni di inizio, variazione, cessazione e le domande di rimborso è possibile scaricare e stampare dal sito <https://pdc.cieccisrl.net:456/> la modulistica, compilarla in ogni sua parte, sottoscriverla e consegnarla:

- a mezzo posta elettronica all'indirizzo: [soverato@cieccisrl.it](mailto:soverato@cieccisrl.it), allegando la copia della dichiarazione firmata, corredata dalla copia di un documento di identità del dichiarante;
- a mezzo raccomandata a.r., corredata di un documento di identità del dichiarante;
- agli sportelli della C.&C srl;
- tramite l'apposita sezione del Portale del Contribuente.

### TRIBUTI

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, aliquote, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, direttamente allo sportello, presentando richiesta tramite posta, fax, mail	Servizio Tributi P.zza Maria Ausiliatrice <a href="mailto:soverato@cieccisrl.it">soverato@cieccisrl.it</a> Tel.0967 530165 Portale del Contribuente <a href="https://pdc.cieccisrl.net:456/">https://pdc.cieccisrl.net:456/</a>
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Mediante richiesta da parte dell'interessato o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso	Servizio Tributi P.zza Maria Ausiliatrice <a href="mailto:soverato@cieccisrl.it">soverato@cieccisrl.it</a> Tel.0967 530165 Portale del Contribuente <a href="https://pdc.cieccisrl.net:456/">https://pdc.cieccisrl.net:456/</a>

Assistenza per la rateizzazione dell'imposta e per eventuale ravvedimento operoso	Presentandosi direttamente allo sportello: non verranno evase richieste telefoniche. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.	Servizio Tributi P.zza Maria Ausiliatrice <a href="mailto:soverato@cieccisrl.it">soverato@cieccisrl.it</a> Tel.0967 530165 Portale del Contribuente <a href="https://pdc.cieccisrl.net:456/">https://pdc.cieccisrl.net:456/</a>
Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile in possesso del contribuente	Servizio Tributi P.zza Maria Ausiliatrice <a href="mailto:soverato@cieccisrl.it">soverato@cieccisrl.it</a> Tel.0967 530165 Portale del Contribuente <a href="https://pdc.cieccisrl.net:456/">https://pdc.cieccisrl.net:456/</a>
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Presentando richiesta tramite posta, fax, mail direttamente allo sportello o	Servizio Tributi P.zza Maria Ausiliatrice <a href="mailto:soverato@cieccisrl.it">soverato@cieccisrl.it</a> Tel.0967 530165 Portale del Contribuente <a href="https://pdc.cieccisrl.net:456/">https://pdc.cieccisrl.net:456/</a>
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Presentando richiesta tramite posta, pec o direttamente allo sportello	Servizio Tributi P.zza Maria Ausiliatrice <a href="mailto:soverato@cieccisrl.it">soverato@cieccisrl.it</a> Tel.0967 530165 Portale del Contribuente <a href="https://pdc.cieccisrl.net:456/">https://pdc.cieccisrl.net:456/</a>
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Presentando il ricorso direttamente alla Sezione Tributi sportello e in copia alla Commissione Tributaria Provinciale	Servizio Tributi P.zza Maria Ausiliatrice <a href="mailto:soverato@cieccisrl.it">soverato@cieccisrl.it</a> Tel.0967 530165 Portale del Contribuente <a href="https://pdc.cieccisrl.net:456/">https://pdc.cieccisrl.net:456/</a>

### Gli standard di qualità garantiti

Gli uffici della C.& C. si impegnano a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza: viene garantita la continuità del servizio in tutti i giorni dell'anno non festivi – salvo i casi di forza maggiore – ed in determinati periodi dell'anno caratterizzati da scadenze di adempimenti o versamenti, nei quali è prevedibile un aumento del pubblico, si provvede ad ampliare l'orario di apertura degli sportelli.

Gli sportelli, come anche in generale i locali di attesa ed i servizi igienici, sono attrezzati per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie.

Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, agli stessi è richiesto, dopo l'erogazione del servizio, di esprimere un giudizio sulla qualità del servizio ricevuto i cui risultati sono valutati al fine del continuo miglioramento dei servizi offerti.

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 concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge – ove previsti - e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate al successivo capitolo.

PRESTAZIONE/ PROCEDIMENTO	TERMINE DI LEGGE/REGOLAMENTO	TERMINE DI IMPEGNO
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Non specificato	Immediato nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello, Entro 7 giorni lavorativi se presentata per posta, posta elettronica.
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Non specificato	Entro 7 giorni lavorativi nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello Entro 15 giorni lavorativi se presentata per posta, posta elettronica
Ricezione di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Non specificato	Immediato
Rimborso somma non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Entro 90 giorni dalla richiesta N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto.
Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Entro 90 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di accertamento	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	Entro 60 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000– Statuto dei diritti del contribuente: circostanziata e specifica istanza concernente l'applicazione delle disposizioni tributarie a casi concreti e personali qualora vi siano obiettive condizioni di incertezza sulla corretta interpretazione delle disposizioni stesse)	Entro 120 giorni dalla richiesta	Entro 90 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Non specificato	Entro 30 giorni dalla presentazione



## La tutela e la partecipazione del contribuente

### 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:

- Ravvedimento operoso
- Autotutela
- Ricorso alle Commissioni Tributarie
- Ricorso al Garante del Contribuente

### Ravvedimento Operoso

*Ravvedimento Operoso Sprint* di cui all'art. 13 D. Lgs. 18/12/1997 n. 472 e D.L. n. 98/2011 (Sanzioni ridotte nei primi 14 giorni);

*Ravvedimento Operoso Breve* che consente la regolarizzazione dopo due settimane ed entro un mese dalla scadenza con la riduzione della sanzione ad 1/10 del minimo, per ogni giorno di ritardo;

*Ravvedimento Operoso Intermedio* introdotto con la legge di stabilità 2015 (Legge 190/2014) che consente la regolarizzazione entro 90 giorni pagando una sanzione pari ad 1/9 del minimo, per ogni giorno di ritardo;

*Ravvedimento Operoso Lungo* che consente la regolarizzazione entro un anno dal mancato pagamento o dall'errore, con la riduzione della sanzione ad 1/8 del minimo, per ogni giorno di ritardo;

*Ravvedimento Operoso Lunghissimo* introdotto dall'art. 10 bis inserito in sede di conversione in Legge al D.L. n. 124/2019 (Legge n. 157/2019) il quale recepisce anche per i tributi locali le scansioni temporali del ravvedimento per i tributi erariali, salvo il ricevimento di un atto della procedura di controllo e/o accertamento.

### Autotutela

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da: Errore di persona o di soggetto passivo;

Evidente errore logico;

Errore sul presupposto del tributo;

Doppia imposizione;

Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;

Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al servizio Tributi o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio.

L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

### **Ricorso Alle Commissioni Tributarie**

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario.

Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio:

- 1° grado Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado;
- 2° grado Corte di Giustizia Tributaria di Secondo Grado
- 3° grado Corte di Cassazione.

### **Gli atti che possono essere impugnati sono:**

Avvisi di accertamento e liquidazione;

Ingiunzioni di pagamento;

Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;

Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Corti di giustizia.

Per consentire al contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione Tributaria competente e delle relative forme da osservare.

Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni. In particolare deve essere prodotto in carta legale entro il termine di sessanta giorni dalla data della notificazione dell'atto impugnato, inoltrandolo all'Ufficio Tributi mediante una delle seguenti modalità:

notifica a cura dell'ufficiale giudiziario ex art. 137 e seguenti del codice di procedura civile;

consegna diretta presso la segreteria dell'ufficio, secondo le modalità di cui all'art. 22, comma 1, del D.Lgs. n. 546/92;

servizio postale con spedizione dell'originale in plico raccomandato senza busta con avviso di ricevimento (in tal caso il ricorso si intende proposto alla data di spedizione).

pec con trasmissione dell'originale con firma digitale o virtuale oppure scannerizzata allegando fotocopia del documento d'identità personale.

Successivamente, entro trenta giorni dalla data della notifica del ricorso alla Servizio Tributi, ufficio competente per il contenzioso tributario, copia del ricorso deve essere depositata dal ricorrente presso la Corte di Giustizia Competente.

Per i ricorsi avverso atti nei quali il tributo in contestazione risulti di importo superiore a € 2.582,28 (esclusi sanzioni ed interessi), è necessaria l'assistenza di un professionista (generalmente un avvocato, commercialista o ragioniere).

Se dall'atto impugnato può derivargli un danno grave ed irreparabile, il ricorrente, ai sensi dell'art. 47 del sopra indicato decreto, può, con istanza motivata, chiedere alla Commissione Tributaria la sospensione dell'esecuzione dell'atto stesso.

## **Ricorso Al Garante Del Contribuente**

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate.

E' un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Commissione Tributaria Regionale appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati.

Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini.

In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

## **La verifica del rispetto degli standard di qualità**

La presente Carta costituisce il riconoscimento da parte dell'Ente dei diritti del cittadino quale utente degli uffici tributari e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti. Per raggiungere tale obiettivo di garanzia nei confronti dei cittadini, è necessario che il Comune proceda ad un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all'utente finalizzato alla verifica del rispetto degli standard di qualità. I risultati ottenuti sono pubblicati periodicamente sul sito internet. In questo modo si ottiene il risultato di perseguire la completa soddisfazione delle aspettative del cittadino e tendere al continuo miglioramento dei servizi erogati.

Il monitoraggio delle prestazioni comporta che tutte le richieste che pervengono all'ufficio, siano protocollate in base alla tipologia su appositi registri e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione. A procedura completata si provvede alla registrazione della data di avvenuta conclusione del procedimento.

Periodicamente il dirigente responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematiche e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Successivamente si adottano, di concerto con il responsabile dell'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere.

La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nel successivo punto 6.4. Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al dirigente responsabile.

### **L'aggiornamento degli standard**

Come premesso in precedenza, la Carta dei servizi è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti al punto precedente, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

### **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 anche tramite consegna all'ufficio del Comune che svolge le funzioni di relazione con il pubblico che provvederà ad inoltrarlo immediatamente alla Concessionaria e/o al Servizio Tributi.

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica, contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma. 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.

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, il dirigente responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso. Se il reclamo è riconosciuto fondato il dirigente adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l'utente, presso gli uffici della Direzione Tributi e presso l'ufficio del Comune che svolge le funzioni di relazione con il pubblico sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti. Il modello è scaricabile anche dal sito Internet.

I reclami ed i suggerimenti ricevuti vengono raccolti in un report annuale e di essi si tiene conto al fine della redazione del piano di miglioramento della qualità.

### **La tutela della privacy**

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003, che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

Responsabile del trattamento dei dati personali è il dirigente responsabile del Servizio Tributi.

## Sommario

Imposta Comunale Sugli Immobili (ICI).....	1
Imposta Municipale Propria (IMu).....	1
Tassa Rifiuti Solidi Urbani (TaRSU).....	2
Tariffa Rifiuti e Servizi (TaReS).....	2
Tassa sui Rifiuti (TaRi).....	2
<b>I principi generali della Carta dei Servizi e dei Diritti del contribuente .....</b>	<b>4</b>
<b>I servizi erogati.....</b>	<b>5</b>
<b>Gli standard di qualità garantiti.....</b>	<b>6</b>
<b>La tutela e la partecipazione del con tribuente.....</b>	<b>8</b>
Gli istituti a tutela del contribuente.....	8
Ravvedimento Operoso .....	8
Autotutela.....	8
Ricorso Alle Commissioni Tributarie .....	9
Ricorso Al Garante Del Contribuente.....	10
<b>La verifica del rispetto degli standard di qualità .....</b>	<b>10</b>
L'aggiornamento degli standard .....	11
Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti .....	11
La tutela della privacy .....	11