



**COMUNE DI CASTIGLIONE D'ADDA**

*Provincia di LODI*

# **Carta della qualità dei servizi**

**Ufficio Tributi**

*Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 12 del 15 febbraio 2021*

## Indice

<b>1 - INFORMAZIONI GENERALI</b>	3
<b>INTRODUZIONE</b>	3
1.1 - PERIODO DI VALIDITÀ	3
1.2 - UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	3
1.3 - DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	4
<b>2 - I PRINCIPI ED I VALORI FONDAMENTALI</b>	4
2.1 - I PRINCIPI GENERALI	4
2.2 - GLI OBIETTIVI DELL'UFFICIO TRIBUTI.	7
<b>3.- I SERVIZI TRIBUTARI</b>	8
<b>4 - I SERVIZI EROGATI</b>	10
<b>5 - GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI</b>	14
<b>6 - LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE</b>	16
6.1 - GLI ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE	16
6.2 - LA VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI <i>STANDARD</i> DI QUALITÀ	19
6.3 - L'AGGIORNAMENTO DEGLI <i>STANDARD</i>	19
6.4 - COME EFFETTUARE RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI	19
6.5 - LA VALUTAZIONE PERIODICA DEI SERVIZI	20
6.6 - LA TUTELA DELLA PRIVACY	20
<b>MODULO PER RECLAMI E/O SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO</b>	21

# 1 - INFORMAZIONI GENERALI

## INTRODUZIONE

La Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi al fine di facilitarne la fruizione.

Con la "Carta" il Comune 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*), alla legge 213/2012 (*Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali*).

### 1.1 - PERIODO DI VALIDITÀ

La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità pluriennale, a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. Tuttavia, qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità, la stessa verrà aggiornata anche prima della conclusione del periodo di validità.

### 1.2 - UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati è l'Ufficio Tributi, sito in Via Roma n. 130 – Castiglione d'Adda 26823 (Lodi).

I cittadini potranno richiedere informazioni più dettagliate sui servizi rivolgendosi direttamente all'Ufficio Tributi riceve, su appuntamento, nei seguenti orari:

Lunedì	...
Martedì	...
Mercoledì	....
Giovedì	9,00-12.30
Venerdì	
Sabato	9,00-12.30

È possibile contattare l'Ufficio Tributi, per informazioni o appuntamento, ai recapiti sotto riportati:

- **telefono:** 0377/900403 interno 9
- **e-mail:** apuccio@comune.castiglionedadda.lo.it
- **Posta Elettronica Certificata:** castiglionedadda@cert.elaus2002.net

Sito istituzionale: [www.comune.castiglionedadda.lo.it](http://www.comune.castiglionedadda.lo.it)

Il referente dell'ufficio è il Dott. Alfonso Puccio

Il Servizio Tributi ha competenza in merito alle seguenti materie:

- Attività IMU;
- Attività TARI;
- Tributi minori (nuovo canone unico patrimoniale);
- Addizionale Comunale IRPEF.

### **1.3 - DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

La "Carta" è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito [www.comune.castiglionedadda.lo.it](http://www.comune.castiglionedadda.lo.it)

## **2 - I PRINCIPI ED I VALORI FONDAMENTALI**

### **2.1 - I PRINCIPI GENERALI**

Con la Carta della qualità dei servizi, il Comune di Castiglione d'Adda si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

#### **EGUAGLIANZA**

Nel rapporto con i cittadini il Comune di Castiglione d'Adda garantisce uguaglianza ed equità nell'accesso ai servizi e nell'erogazione delle prestazioni. Questo significa che, a parità di esigenze, i servizi sono assicurati in modo eguale a tutti i cittadini, senza distinzioni di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, convinzioni, opinioni politiche, differenti abilità.

#### **IMPARZIALITÀ**

Il Comune di Castiglione d'Adda garantisce la massima trasparenza nelle modalità di accesso e nell'organizzazione dei servizi, rendendo noti i criteri di obiettività, giustizia ed equità nei confronti dei cittadini. Il cittadino ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano ed a ottenere spiegazioni e chiarimenti sul funzionamento dei servizi e degli interventi. Ogni operatore è

impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni cittadino fruitore.

### **CENTRALITÀ DELLA PERSONA**

I servizi assicurati dal Comune vengono erogati in base alle esigenze di ogni singolo cittadino fruitore, alle sue potenzialità ed alle sue eventuali fragilità. Per quei servizi che rispondono a bisogni individuali o del nucleo familiare, l'accesso all'erogazione è sempre preceduto dall'elaborazione di un progetto individualizzato di intervento, in accordo con il cittadino fruitore. Gli operatori dei servizi comunali assicurano un costante impegno alla riservatezza, nel rispetto della persona e della propria identità fisica e morale.

### **INTEGRAZIONE**

Il Comune si impegna a considerare l'unicità della persona, e dunque a perseguire la massima integrazione fra interventi e servizi di natura sociale, sanitaria, educativa, formativa, sia dal punto di vista delle singole prestazioni che da quello del processo di programmazione ed erogazione dei servizi.

### **PARTECIPAZIONE**

Il Comune promuove ed agevola la partecipazione dei cittadini e delle formazioni sociali che ne rappresentano gli interessi sia nella programmazione dei servizi, che nella tutela della corretta erogazione, nella collaborazione con gli operatori e nella verifica della qualità dei servizi erogati. Il Comune si impegna particolarmente a promuovere l'informazione sui servizi, sulle procedure di accesso, sulle modalità di erogazione, sulle occasioni di approfondimento e di programmazione.

### **SUSSIDIARIETÀ**

Il Comune garantisce i servizi e gli interventi della Carta con il pieno coinvolgimento – nelle fasi di pianificazione, progettazione, erogazione e verifica – delle formazioni sociali del territorio, più vicine ai cittadini, riconoscendone la funzione pubblica di tutela e garanzia sociale.

Il Comune opera secondo il principio di solidarietà fra gli enti e le organizzazioni che ne fanno parte e fra questi e le altre Istituzioni pubbliche che concorrono al benessere sociale dei cittadini.

## **CONTINUITÀ**

Il Comune si impegna a garantire la regolarità e la continuità dei servizi indicati nella Carta, riducendo il più possibile i disagi ai cittadini in caso di sospensione temporanea di servizi o prestazioni.

## **DIRITTO DI SCELTA**

Il Comune garantisce ai cittadini fruitori, laddove è possibile per la presenza di più soggetti erogatori di servizi ed interventi sociali, di scegliere l'erogatore e le singole modalità che più soddisfano le proprie esigenze in modo libero e consapevole. Ai cittadini che presentino particolari necessità è assicurato un sostegno per l'informazione e l'orientamento nell'operare le scelte, al fine di renderne effettivo il diritto.

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il Comune si impegna a programmare, organizzare ed erogare i servizi e gli interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza; le risorse disponibili saranno impiegate con razionalità al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di garanzia e di benessere per i cittadini. I servizi saranno valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti ottimizzando le risorse a disposizione.

## **CHIAREZZA E IDENTIFICABILITÀ**

Il Comune si impegna, nei rapporti con la cittadinanza, 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 specialistici. Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità.

Il Comune assicura inoltre che la gestione delle attività e dei processi in atto nell'Ufficio Tributi siano svolte nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e si impegna 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).

## 2.2 - GLI OBIETTIVI DELL'UFFICIO TRIBUTI.

Gli obiettivi che l'Ufficio Tributi si prefigge sono:

OBIETTIVI	COME SONO RAGGIUNTI
Reperimento delle risorse per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale	Nella determinazione della tariffa TARI sono previste riduzioni previste per legge e dal regolamento comunale. Per quanto riguarda l'IMU sono previste esenzioni ed agevolazioni stabilite dalla Legge e recepite nel Regolamento comunale.
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione: l'Ufficio Tributi provvede al recupero dell'evasione tributaria mediante la notifica di avvisi di accertamento ed ingiunzioni fiscali. Per una migliore agevolazione dei contribuenti in difficoltà economica il Comune ha approvato il regolamento per la rateizzazione.
Comunicazioni con gli utenti	Le informazioni necessarie per un corretto adempimento degli obblighi tributari e la modulistica da utilizzare sono disponibili, in forma cartacea, presso gli uffici e sono scaricabili anche dal sito internet che viene tenuto in costante aggiornamento. La presentazione dei modelli sottoscritti può avvenire allo sportello o per via telematica. Per la TARI è previsto l'invio degli avvisi di pagamento secondo le scadenze previste dal regolamento. Per l'IMU l'ufficio tributi provvede a ricevere le dichiarazioni di variazione IMU entro il 30.06 dell'anno successivo alla scadenza, a mantenere in costante aggiornamento la banca dati e a fornire agli utenti le opportune informazioni necessarie per gli adempimenti d'obbligo del tributo.
Tempestività della risposta	Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi. Via telefono: il personale risponde ai quesiti telefonici, riservandosi un successivo contatto per questioni più strutturate e complesse; è stato inoltre attivato un numero di cellulare sul quale è anche possibile comunicare via Whatsapp. Via Mail: viene data risposta in tempi brevi a tutte le mail di richiesta informazioni o controllo della propria situazione tributaria.

### 3.- I SERVIZI TRIBUTARI

L'Ufficio Tributi 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". L'ufficio è collocato all'interno dell'Area risorse economico finanziario del Comune di Castiglione d'Adda. I tributi gestiti, direttamente o in concessione/appalto ad altri soggetti, sono i seguenti:

#### ■ 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. Dal 1° gennaio 2020 per effetto delle modifiche introdotte dalla L. n. 160/2019 il tributo accorpa anche la TASI.

<b>Attività di consulenza e servizio al pubblico</b>	- informazioni generali sul tributo; - consulenze per la compilazione delle denunce e dei bollettini di pagamento - aiuto nel calcolo dei ravvedimenti operosi per tardivi pagamenti e per tardiva presentazione di denunce
<b>Modulistica e informativa</b>	Disponibilità online e presso l'ufficio della modulistica e di tutte le informazioni utili
<b>Attività di controllo</b>	Controllo e verifica delle dichiarazioni Controllo e verifica dei versamenti Controllo evasioni Emissione avvisi di accertamento
<b>Internet</b>	Informazioni generali Calcolo dell'imposta Modulistica scaricabile online

#### ■ CANONE UNICO PATRIMONIALE

Il 1° gennaio 2021 entra in vigore il canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria, disciplinato dalla L. n. 160/2019 commi da 816 a 836.

Il canone sostituisce la tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (TOSAP), l'imposta comunale sulla pubblicità e il diritto sulle pubbliche affissioni (ICP e DPA).

Il presupposto del canone è:

a) l'occupazione, anche abusiva, delle aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile degli enti e degli spazi soprastanti o sottostanti il suolo pubblico;



b) la diffusione di messaggi pubblicitari, anche abusiva, mediante impianti installati su aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile degli enti, su beni privati laddove siano visibili da luogo pubblico o aperto al pubblico del territorio comunale, ovvero all'esterno di veicoli adibiti a uso pubblico o a uso privato.

In ragione dei due distinti presupposti, il comune di Castiglione d'Adda, nell'esercizio della potestà regolamentare di cui all'art. 52 D. Lgs. n. 446/1997, ha previsto la gestione disgiunta del canone.

Di conseguenza, per il presupposto avente ad oggetto l'occupazione, anche abusiva, delle aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile degli enti e degli spazi soprastanti o sottostanti il suolo pubblico, il servizio viene gestito dal Comune di Castiglione d'Adda.

I bollettini per il pagamento vengono inviati dall'Ufficio Tributi.

<b>Attività di consulenza e servizio al pubblico</b>	- informazioni generali sul tributo; - consulenze per la compilazione delle denunce di inizio occupazione o fine occupazione - assistenza al contribuente per il ricalcolo della bolletta emesse nel caso di variazioni
<b>Modulistica e informativa</b>	Disponibilità online e presso l'ufficio della modulistica e di tutte le informazioni utili
<b>Attività di controllo</b>	Controllo e verifica delle dichiarazioni Controllo e verifica dei versamenti Emissione solleciti di pagamento Controllo evasioni Emissione avvisi di accertamento
<b>Internet</b>	Informazioni generali Modulistica scaricabile online
<b>Pagamento</b>	Gli avvisi di pagamento vengono recapitati a domicilio

Per il presupposto avente ad oggetto la diffusione di messaggi pubblicitari, anche abusiva, mediante impianti installati su aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile degli enti, su beni privati laddove siano visibili da luogo pubblico o aperto al pubblico del territorio comunale, ovvero all'esterno di veicoli adibiti a uso pubblico o a uso privato, la gestione del servizio è affidato sino al 31-12-2021 all'impresa sociale Cooperativa Sociale Onlus "Fraternità Sistemi", sita in Via Rose di Sotto, 61 - 25126 Brescia (Bs).

Per ogni informazione riguardo la gestione del servizio da parte dell'impresa sociale cooperativa Sociale Onlus "Fraternità Sistemi", è possibile contattare i seguenti recapiti:

- **Tel:** 030 8359400

- **Mail:** [protocollo@fraternita.it](mailto:protocollo@fraternita.it);
- [marco.castagnasso@fraternita.it](mailto:marco.castagnasso@fraternita.it);

■ **TASSA SUI RIFIUTI (TARI)**

In sostituzione della TARES, dall'1.1.2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla L.147/2013.

<b>Attività di consulenza e servizio al pubblico</b>	- informazioni generali sul tributo; - consulenze per la compilazione delle denunce di inizio occupazione o fine occupazione - assistenza al contribuente per il ricalcolo della bolletta emesse nel caso di variazioni
<b>Modulistica e informativa</b>	Disponibilità online e presso l'ufficio della modulistica e di tutte le informazioni utili
<b>Attività di controllo</b>	Controllo e verifica delle dichiarazioni Controllo e verifica dei versamenti Emissione solleciti di pagamento Controllo evasioni Emissione avvisi di accertamento
<b>Internet</b>	Informazioni generali Modulistica scaricabile online
<b>Pagamento TARI</b>	Gli avvisi di pagamento della Tari, con modello F24 allegato, vengono recapitati a domicilio

■ **ADDIZIONALE COMUNALE ALL'IMPOSTA SUL REDDITO DELLE PERSONE FISICHE (IRPEF)**

L'addizionale comunale all'imposta sul reddito delle persone fisiche (IRPEF), istituita con il D. Lgs. n. 360/1998, è dovuta dai contribuenti che alla data del 1° gennaio abbiano il domicilio fiscale nel Comune di Castiglione d'Adda.

4 - I SERVIZI EROGATI

L'attività svolta dall'Ufficio Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.

Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, gli uffici svolgono, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia. L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente. Le tabelle che seguono

indicano, per i singoli tributi, i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi e gli uffici a cui rivolgersi.

### IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<b>Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via Roma n. 130 – 26823 – Castiglione d’Adda Tel. 0377-900403 interno 9 Mail: <a href="mailto:Imontani@comune.castiglionedadda.lo.it">Imontani@comune.castiglionedadda.lo.it</a> Sito internet: <a href="http://www.comune.castiglionedadda.lo.it">www.comune.castiglionedadda.lo.it</a>
<b>Informazioni sulla valorizzazione delle aree fabbricabili ai fini IMU</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Per informazioni: Ufficio Tributi – Via Roma n. 130 – 26823 – Castiglione d’Adda – Tel. 0377-900403 int.9 Mail: <a href="mailto:Imontani@comune.castiglionedadda.lo.it">Imontani@comune.castiglionedadda.lo.it</a> Sito internet: <a href="http://www.comune.castiglionedadda.lo.it">www.comune.castiglionedadda.lo.it</a>
<b>Assistenza per il calcolo dell’imposta e per eventuale ravvedimento operoso</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via Roma n. 130 – 26823 – Castiglione d’Adda Tel. 0377-900403 interno 9 Mail: <a href="mailto:Imontani@comune.castiglionedadda.lo.it">Imontani@comune.castiglionedadda.lo.it</a> Sito internet: <a href="http://www.comune.castiglionedadda.lo.it">www.comune.castiglionedadda.lo.it</a>
<b>Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via Roma n. 130 – 26823 – Castiglione d’Adda Tel. 0377-900403 interno 9 Mail: <a href="mailto:Imontani@comune.castiglionedadda.lo.it">Imontani@comune.castiglionedadda.lo.it</a> Sito internet: <a href="http://www.comune.castiglionedadda.lo.it">www.comune.castiglionedadda.lo.it</a>
<b>Versamento</b>	Mediante il modello F24: presso tutte le banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate, tramite home banking.	Ufficio Tributi – Via Roma n. 130 – 26823 – Castiglione d’Adda Tel. 0377-900403 interno 9 Mail: <a href="mailto:Imontani@comune.castiglionedadda.lo.it">Imontani@comune.castiglionedadda.lo.it</a> Sito internet: <a href="http://www.comune.castiglionedadda.lo.it">www.comune.castiglionedadda.lo.it</a>
<b>Rimborso</b>	Presentando richiesta in carta libera entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.	Ufficio Tributi – Via Roma n. 130 – 26823 – Castiglione d’Adda Tel. 0377-900403 interno 9 Mail: <a href="mailto:Imontani@comune.castiglionedadda.lo.it">Imontani@comune.castiglionedadda.lo.it</a> Sito internet: <a href="http://www.comune.castiglionedadda.lo.it">www.comune.castiglionedadda.lo.it</a>

	La richiesta va corredata di quietanza di versamento.	
<b>Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</b>	Telefonando, inviando una mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via Roma n. 130 – 26823 – Castiglione d’Adda Tel. 0377-900403 interno 9 Mail: Imontani@comune.castiglionedadda.lo.it Sito internet: <a href="http://www.comune.castiglionedadda.lo.it">www.comune.castiglionedadda.lo.it</a>
<b>Richiesta di annullamento in sede di autotutela</b>	Presentando richiesta tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello (vedi paragrafo 6.1).	Ufficio Tributi – Via Roma n. 130 – 26823 – Castiglione d’Adda Tel. 0377-900403 interno 9 Mail: Imontani@comune.castiglionedadda.lo.it Sito internet: <a href="http://www.comune.castiglionedadda.lo.it">www.comune.castiglionedadda.lo.it</a>
<b>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)</b>	Presentando il ricorso direttamente allo sportello o via pec e in copia alla Commissione Tributaria	(vedi paragrafo 6.1).

### TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<b>Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento</b>  <b>Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via Roma n. 130 – 26823 – Castiglione d’Adda Tel. 0377-900403 interno 9 Mail: Imontani@comune.castiglionedadda.lo.it Sito internet: <a href="http://www.comune.castiglionedadda.lo.it">www.comune.castiglionedadda.lo.it</a>
<b>Versamento</b>	Mediante il modello F24: presso tutte le banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate, tramite home banking.	Il modello per il pagamento verrà inviato ai contribuenti dall’Ufficio Tributi.
<b>Rimborso</b>	La domanda di rimborso è presentata, su apposito modulo tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da	Ufficio Tributi – Via Roma n. 130 – 26823 – Castiglione d’Adda Tel. 0377-900403 interno 9 Mail: Imontani@comune.castiglionedadda.lo.it Sito internet: <a href="http://www.comune.castiglionedadda.lo.it">www.comune.castiglionedadda.lo.it</a>

	quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. La richiesta va corredata di quietanza di versamento.	
<b>Richiesta di annullamento in sede di autotutela</b>	Presentando richiesta tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello (vedi paragrafo 6.1).	Ufficio Tributi – Via Roma n. 130 – 26823 – Castiglione d’Adda Tel. 0377-900403 interno 9 Mail: Imontani@comune.castiglionedadda.l o.it Sito internet: <a href="http://www.comune.castiglionedadda.lo.it">www.comune.castiglionedadda.lo.it</a>
<b>Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</b>	Telefonando, inviando una mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via Roma n. 130 – 26823 – Castiglione d’Adda Tel. 0377-900403 interno 9 Mail: Imontani@comune.castiglionedadda.l o.it Sito internet: <a href="http://www.comune.castiglionedadda.lo.it">www.comune.castiglionedadda.lo.it</a>
<b>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)</b>	Presentando il ricorso direttamente allo sportello o via pec e in copia alla Commissione Tributaria	Vedi paragrafo 6.1

## CANONE UNICO PATRIMONIALE

Per il presupposto avente ad oggetto l'occupazione, anche abusiva, delle aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile degli enti e degli spazi soprastanti o sottostanti il suolo pubblico, il servizio è gestito da diversi uffici del Comune, ciascuno per quanto di competenza

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<b>Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento</b>  <b>Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via Roma n. 130 – 26823 – Castiglione d’Adda Tel. 0377-900403 interno 9 Mail: Imontani@comune.castiglionedadda.l o.it Sito internet: <a href="http://www.comune.castiglionedadda.lo.it">www.comune.castiglionedadda.lo.it</a>
<b>Versamento</b>	Mediante avvisi di pagamento	

	inviati dall'Ufficio Tributi	
<b>Rimborso</b>	La domanda di rimborso è presentata, 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. La richiesta va corredata di quietanza di versamento.	Ufficio Tributi – Via Roma n. 130 – 26823 – Castiglione d'Adda Tel. 0377-900403 interno 9 Mail: <a href="mailto:Imontani@comune.castiglionedadda.lo.it">Imontani@comune.castiglionedadda.lo.it</a> o.it Sito internet: <a href="http://www.comune.castiglionedadda.lo.it">www.comune.castiglionedadda.lo.it</a>
<b>Richiesta di annullamento in sede di autotutela</b>	Presentando richiesta tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello (vedi paragrafo 6.1).	Ufficio Tributi – Via Roma n. 130 – 26823 – Castiglione d'Adda Tel. 0377-900403 interno 9 Mail: <a href="mailto:Imontani@comune.castiglionedadda.lo.it">Imontani@comune.castiglionedadda.lo.it</a> o.it Sito internet: <a href="http://www.comune.castiglionedadda.lo.it">www.comune.castiglionedadda.lo.it</a>
<b>Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</b>	Telefonando, inviando una mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via Roma n. 130 – 26823 – Castiglione d'Adda Tel. 0377-900403 interno 9 Mail: <a href="mailto:Imontani@comune.castiglionedadda.lo.it">Imontani@comune.castiglionedadda.lo.it</a> o.it Sito internet: <a href="http://www.comune.castiglionedadda.lo.it">www.comune.castiglionedadda.lo.it</a>

- GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI

L'Ufficio Tributi si impegna 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 dell'ufficio è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza. 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.

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 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.

SERVIZIO	ASPETTO DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Emissione avvisi di pagamento	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza
Attività assistenza e servizio al pubblico	Tempi di attesa allo sportello	L'ente si impegna a ridurre al minimo i tempi di attesa allo sportello, ricevendo su appuntamento e, nei casi più complessi, richiedendo anticipatamente al contribuente la documentazione necessaria al fine di snellire l'iter della pratica
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 120 giorni dalla richiesta
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di risposta	Immediatamente
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Tempi di risposta	Immediato se consentito dalla richiesta formulata nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; Entro 10 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del	Tempi di risposta	Immediato se consentito dalla richiesta formulata nel caso di

contribuente		richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; Entro 10 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Ricezione al protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Tempi di risposta	immediato
Rimborso somma non dovuta PER LEGGE 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)	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta
Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta PER LEGGE Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di Accertamento PER LEGGE Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	Tempi di risposta	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione

## 6 - LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE

### 6.1 - 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**

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omissso, tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può



avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione.

In tal modo, entro i termini previsti dalla legge, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

Per il conteggio delle somme da versare ci si può rivolgere all'Ufficio Tributi, o agli altri uffici che gestiscono il tributo, al proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza fiscale autorizzato.

## **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 Dirigente dell'Ufficio 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 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 Commissione Tributaria Provinciale

2° grado Commissione Tributaria Regionale

3° grado Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento e liquidazione;
- Ruolo e cartelle di pagamento;
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni Tributarie.

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. n. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni.

### **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.

È 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.

Il Garante del Contribuente della Regione Lombardia ha sede in Via Della Moscova, 2 - 20121 Milano.

Tel.: 02-65504304 / 02-65504305 - Fax: 02-65504899.

E-mail: dr.lombardia.garante@finanze.it

## **6.2 - LA VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI *STANDARD* DI QUALITÀ**

La presente “Carta” costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente dell’Ufficio Tributi oltre a rappresentare 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.

## **6.3 - L’AGGIORNAMENTO DEGLI *STANDARD***

Come premesso al punto 1.1, la Carta della qualità dei servizi è un documento suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati che per gli *standard*.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono anche le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

## **6.4 - COME EFFETTUARE RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI**

Ogni utente può presentare al dirigente responsabile dell’Ufficio Tributi reclami relativamente all’erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente “Carta”.

Il reclamo può essere presentato anche a mezzo mail o direttamente al protocollo dell’Ente.

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

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica e contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono, la sua firma e la copia del documento d’identità. L’eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, come una

semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. In caso di presentazione formale, l'ufficio 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 l'ufficio adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

#### **6.5 - LA VALUTAZIONE PERIODICA DEI SERVIZI**

Ogni anno l'Ufficio Tributi definisce gli obiettivi operativi in relazione alla qualità del servizio fornito e alla soddisfazione del contribuente. Il raggiungimento ed il mantenimento di tutti gli obiettivi e la qualità dell'organizzazione sono perseguiti attraverso attività di formazione e informazione del personale, volte alla valorizzazione delle attitudini personali e all'accrescimento della responsabilizzazione, dell'autonomia lavorativa, di conoscenze e competenze professionali per migliorare l'efficienza del servizio offerto.

#### **6.6 - LA TUTELA DELLA PRIVACY**

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del GDPR 2016/679/UE 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 Comune di Castiglione d'Adda.

#### **Allegato:**

- **MODULO per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei Servizi**

MODULO PER RECLAMI E/O SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

**DESCRIZIONE DEL RECLAMO**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_