



COMUNE DI VICOLUNGO
REGIONE PIEMONTE - PROVINCIA DI NOVARA

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZI ERARIALI LOCALI

INDICE:

1. INTRODUZIONE

- a. Finalità
- b. A chi è rivolta
- c. Principi
- d. Criteri di accesso
- e. Criteri per la determinazione della partecipazione al costo
- f. Funzionari addetti, localizzazione degli uffici e orari

2. I SERVIZI ERARIALI DELL'ENTE

3. I SERVIZI EROGATI

4. GLI STANDARD DI QUALITA' GARANTITI

5. LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE

ALLEGATO:

- Modello per la presentazione scritta di reclami
- Modello per la presentazione scritta di suggerimenti

1. INTRODUZIONE

a. FINALITA'

La realizzazione della carta dei servizi erogati dall'Unione di Comuni costituisce uno strumento di promozione della qualità e di attenzione verso i cittadini. La sua finalità è quella di fungere da strumento di informazione, tutela e partecipazione ai fruitori dei servizi comunali.

b. A CHE E' RIVOLTA

A tutti i fruitori dei servizi nonché, quale strumento di comunicazione e trasparenza, a tutti i cittadini.

c. PRINCIPI

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini.

Ciascuno ha uguale diritto di accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti il sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Una particolare attenzione è riservata ai soggetti che si trovano nelle condizioni di maggiore disagio sociale.

Imparzialità e continuità

Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione dei servizi sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo attraverso il personale e/o i soggetti affidatari dei servizi la regolarità e la continuità della prestazione, adottando tutte le misure necessarie per evitare e ridurre i disagi derivanti da irregolarità nel funzionamento dei servizi.

Partecipazione

La partecipazione del cittadino fruitore, quale soggetto attivo alla prestazione del servizio, è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori del servizio. In particolare gli utenti hanno facoltà di presentare reclami ed istanze, compilare il questionario tipo di qualità dove indicare il proprio gradimento sui singoli servizi e prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento degli stessi.

d. CRITERI DI ACCESSO

I criteri per l'accesso ai servizi/interventi compresi nella presente carta, disciplinati da appositi regolamenti, bandi, normative di settore, sono riportati nell'apposita sezione.

e. CRITERI PER LA DETERMINAZIONE DELLA PARTECIPAZIONE AL COSTO

Ove prevista, la partecipazione dei cittadini al costo dei servizi comporta il pagamento di tariffe determinate annualmente dalla Giunta dell'Unione in relazione al costo complessivo del servizio ed alle disponibilità di Bilancio. Per alcuni servizi può essere prevista una differenziazione di partecipazione al costo previo accertamento della condizione economica del richiedente che viene definita dall'indicatore della situazione economica equivalente (I.S.E.E.).

Sono fatti salvi i diversi criteri, disciplinati da apposita normativa di settore per determinati interventi.

f. FUNZIONARI ADDETTI, LOCALIZZAZIONE DEGLI UFFICI E ORARI

Il servizio interessato in questa carta dei servizi è il Servizio tributi, collocato all'interno del Settore Economico-Finanziario.

RESPONSABILE DEL SETTORE ECONOMICO-FINANZIARIO:

Fulvia MORETTI
Tel. 0321 835126
Email: f.moretti@comune.vicolungo.no.it
Fax 0321 835013

ADDETTO ALL'UFFICIO TRIBUTI:

Lisa PELLIZZARI
Tel. 0321 835126
Email: l.pellizzari@comune.vicolungo.no.it
Fax 0321 835013

Internet: www.comune.vicolungo.no.it

Ubicazione Uffici
P.zza G. Mazzini n. 2 (primo piano)
Vicolungo

Apertura Uffici:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00
Martedì, mercoledì e giovedì anche di pomeriggio dalle 16,00 alle 18,00
Sabato chiuso

2. I SERVIZI ERARIALI DELL'ENTE

Il Servizio Tributi svolge tutte le funzioni previste dalla legislazione circa la fiscalità locale; definisce, su indicazione dell'Amministrazione, i regolamenti e gli atti di determinazione delle aliquote e tariffe; gestisce tutte le attività di natura tecnica ed amministrativa inerenti i singoli tributi locali di competenza.

I tributi gestiti, direttamente o in concessione/appalto ad altri soggetti, sono i seguenti:

- IMPOSTA COMUNALE SUGLI IMMOBILI

L'imposta comunale sugli immobili (ICI), istituita con D.Lgs 30 dicembre 1992, n. 504, e successiva 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 loro pertinenze, con esclusione delle abitazioni di lusso, cioè quelle classificate nelle categorie A/1, A/8 e A/9.

Il tributo è gestito direttamente dal Settore Tributi 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 decreto legislativo n. 23 del 14.3.2011, decreto sul "federalismo fiscale", che ne aveva fissato la decorrenza all' 1.01.2014.

Con 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 dell'IMU è la proprietà degli 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 in misura superiore a quello che veniva utilizzato per il calcolo dell'ICI. Pertanto, la base imponibile della nuova imposta è maggiore di quella precedente.

La legge fissa già le aliquote da applicare alle basi imponibili, ma consente ai comuni di aumentarle o ridurle, entro limiti fissati.

L'imposta è applicata anche sulle abitazioni principali classificate nelle categorie catastali A/1, A/8 e A/9, 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 € 200,00 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 della 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.

Il tributo è gestito direttamente dall'Ufficio Tributi.

- TRIBUTI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI)

Il tributo per i servizi indivisibili TASI è stato istituito con la legge n.147 del 27/12/2013. Presupposto impositivo della TASI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di fabbricati, ivi compresa l'abitazione principale come definita ai fini dell'imposta municipale propria, di aree scoperte nonché di quelle edificabili, a qualsiasi uso adibiti. L'aliquota di base della TASI determinata dalla norma può essere modificata o ridotta dal Comune fino all'azzeramento.

Il tributo è gestito direttamente dall'Ufficio Tributi.

- IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITA' (ICP)

L'imposta comunale sulla pubblicità, istituita con D.Lgs 15/11/1993, n. 507, è un tributo 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.

L'imposta è dovuta in via principale da colui che dispone a qualsiasi titolo del mezzo attraverso il quale il messaggio pubblicitario viene diffuso.

Il tributo è gestito direttamente dall'Ufficio Tributi.

- DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI

Il diritto sulle pubbliche affissioni, istituito con D.Lgs 15/11/1993, n. 507, è dovuto da coloro che richiedono il servizio di affissione, a cura dell'Unione, in appositi impianti a ciò destinati, di manifesti di qualunque materiale costituiti, contenenti comunicazioni aventi finalità commerciali, istituzionali, sociali, ecc.

Il tributo è gestito direttamente dall'Ufficio Tributi.

- CANONE PER L'OCCUPAZIONE DI SPAZI ED AREE PUBBLICHE (COSAP)

Il canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche, istituito con D.Lgs 15/12/1997, n. 446 e ss.mm.ii. 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.

Il canone è dovuto 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.

Il tributo è gestito direttamente dall'Ufficio Tributi.

- 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 Vicolungo.

L'aliquota da applicare al reddito imponibile ai fini IRPEF, viene determinata dai singoli Comuni ed il tributo è disciplinato per legge e regolamento.

- TASSA RIFIUTI(TARI)

La Tassa rifiuti TARI sostituisce, a decorrere da 1/1/2014, i preesistenti tributi (TARSU e poi TARES) dovuti al Comune da cittadini, enti ed aziende quale pagamento del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti. La nuova tassa conserva tuttavia taluni presupposti e modalità di determinazione della tassa soppressa. La base su cui calcolare la Tari è la superficie calpestabile di unità immobiliari, iscritte o iscrivibili nel catasto urbano, suscettibili di produrre rifiuti. La tassa è determinata dal Comune sulla base del piano finanziario annuale ed applicata in base alle norme ed ai regolamenti comunali.

Il tributo è gestito direttamente dall'Ufficio Tributi.

Le altre entrate gestite sono: ILLUMINAZIONE VOTIVA (FATTURAZIONE E RISCOSSIONE)

Il servizio è gestito in regime di concessione dalla Soc. Luminafero Srl con sede a S. Cristina die Bissone (PV)

3. I SERVIZI EROGATI

L'attività svolta dal Settore Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse necessarie al Comune di Vicolungo per il parziale funzionamento 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 renderne meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia. Inoltre, sempre nell'interesse del contribuente, assicurano che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo, anche in mancanza di una specifica richiesta, l'emissione di atti di annullamento, sgravio e rimborso correttivi di atti impositivi o di versamenti eccedenti il dovuto.

I servizi sono erogati con le medesime modalità a prescindere dalla tipologia di utenza che vi si rivolge. 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.

L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.

Sui siti internet

www.comune.vicolungo.no.it

sono disponibili le norme ed i regolamenti necessari per il calcolo ed il pagamento dei tributi comunali, il calcolo del ravvedimento operoso, nonché la modulistica per la presentazione delle dichiarazioni, richieste di rimborso.

Di seguito vengono indicati i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi. Si evidenzia, a tale proposito, che in alcuni casi la gestione dei tributi comunali coinvolge anche altri uffici del Comune diversi dall'Ufficio Tributi.

- IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

- TASSA SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI)

SERVIZIO EROGATO	MODALITA' DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa , aliquote , adempimenti , modalità' di versamento,	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio tributi c/o Comune di Vicolungo – Piazza Mazzini n. 2 Tel. 0321/835126 Fax 0321/835013 Mail: l.pellizzari@comune.vicolungo.no.it f.moretti@comune.vicolungo.no.it
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Mediante richiesta da parte dell'interessato, di un suo familiare o da parte di un soggetto munito di delega(professionista, centro di assistenza fiscale).E' necessario che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso	Ufficio tributi c/o Comune di Vicolungo – Piazza Mazzini n. 2 Tel. 0321/835126 Fax 0321/835013 Mail: l.pellizzari@comune.vicolungo.no.it f.moretti@comune.vicolungo.no.it

Assistenza per il calcolo dell'imposta e per eventuale ravvedimento operoso	Con appuntamento telefonico . E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso	Ufficio tributi c/o Comune di Vicolungo – Piazza Mazzini n. 2 Tel. 0321/835126 Fax 0321/835013 Mail: l.pellizzari@comune.vicolungo.no.it f.moretti@comune.vicolungo.no.it
Versamento	Mediante il mod. F24 : presso tutte le banche, e gli uffici postali .	Ufficio tributi c/o Comune di Vicolungo – Piazza Mazzini n. 2 Tel. 0321/835126 Fax 0321/835013 Mail: l.pellizzari@comune.vicolungo.no.it f.moretti@comune.vicolungo.no.it
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 già in possesso del contribuente	Ufficio tributi c/o Comune di Vicolungo – Piazza Mazzini n. 2 Tel. 0321/835126 Fax 0321/835013 Mail: l.pellizzari@comune.vicolungo.no.it f.moretti@comune.vicolungo.no.it
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Previo appuntamento telefonico , o presentando richiesta tramite posta , fax, mail	Ufficio tributi c/o Comune di Vicolungo – Piazza Mazzini n. 2 Tel. 0321/835126 Fax 0321/835013 Mail: l.pellizzari@comune.vicolungo.no.it f.moretti@comune.vicolungo.no.it

- IMPOSTA PUBBLICITA' E DIRITTI PUBBLICHE AFFISSIONI (ICP –DPA)

SERVIZIO EROGATO	MODALITA DEL SERVIZIO RICHIESTO	A CHI RIVOLGERSI
Tutte le attività di informazione, ricezione dichiarazioni, richieste di affissione e versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax mail o direttamente allo sportello	Ufficio tributi c/o Comune di Vicolungo – Piazza Mazzini n. 2 Tel. 0321/835126 Fax 0321/835013 Mail: l.pellizzari@comune.vicolungo.no.it f.moretti@comune.vicolungo.no.it
Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello entro il termine di 5 anni dal	Ufficio tributi c/o Comune di Vicolungo – Piazza Mazzini n. 2 Tel. 0321/835126 Fax 0321/835013

		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 già in possesso del contribuente	Mail: l.pellizzari@comune.vicolungo.no.it f.moretti@comune.vicolungo.no.it
Ricorso provvedimento illegittimo	avverso ritenuto	Presentando il ricorso direttamente allo sportello di Mazal global solutions e in copia alla Commissione Tributaria Provinciale	Ufficio tributi c/o Comune di Vicolungo – Piazza Mazzini n. 2 Tel. 0321/835126 Fax 0321/835013 Mail: l.pellizzari@comune.vicolungo.no.it f.moretti@comune.vicolungo.no.it

- COSAP

SERVIZIO EROGATO	MODALITA DEL SERVIZIO RICHIESTO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni, rilascio di concessioni e versamento (occupazioni temporanee e permanenti)	Per informazioni : telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello.	Ufficio tributi c/o Comune di Vicolungo – Piazza Mazzini n. 2 Tel. 0321/835126 Fax 0321/835013 Mail: l.pellizzari@comune.vicolungo.no.it f.moretti@comune.vicolungo.no.it Ufficio di Polizia Locale c/o Comune di Vicolungo – P.zza Mazzini 2 Tel. 0321/835126 Fax 0321/835013 Mail: a.palmas@comune.vicolungo.no.it fabrizio.barbieri@comune.vicolungo.no.it

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

SERVIZIO EROGATO	MODALITA DEL SERVIZIO RICHIESTO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa , aliquote , adempimenti , modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio tributi c/o Comune di Vicolungo – Piazza Mazzini n. 2 Tel. 0321/835126 Fax 0321/835013 Mail: l.pellizzari@comune.vicolungo.no.it f.moretti@comune.vicolungo.no.it Agenzia delle Entrate C.so Risorgimento n. 26 Novara Tel 0321678111 Fax 0321678290 Mail: dp.novara@agenziaentrate.it

Rimborso, versamenti e contenzioso	Secondo le norme che disciplinano l'Irpef	Agenzia delle entrate C.so Risorgimento n. 26 Novara Tel 0321678111 Fax 0321678290 Mail: dp.novara@agenziaentrate.it
------------------------------------	---	--

-TARI

SERVIZIO EROGATO	MODALITA' DEL SERVIZIO RICHIESTO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio tributi c/o Comune di Vicolungo – Piazza Mazzini n. 2 Tel. 0321/835126 Fax 0321/835013 Mail: l.pellizzari@comune.vicolungo.no.it f.moretti@comune.vicolungo.no.it
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio tributi c/o Comune di Vicolungo – Piazza Mazzini n. 2 Tel. 0321/835126 Fax 0321/835013 Mail: l.pellizzari@comune.vicolungo.no.it f.moretti@comune.vicolungo.no.it

4. GLI STANDARD DI QUALITA' 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 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 al meglio 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 dall'ufficio rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo utilizzando il modello allegato alla presente Carta dei Servizi.

Prestazione	Termine di legge	Termine di impegno
Rilascio 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 o fax.
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Non specificato	Entro 7 nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello ; entro 15 giorni lavorativi se presentata per posta, posta elettronica o fax.
Ricezione di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Non specificato	Immediato
Rimborso del tributo	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) (Art. 1, comma 164 – L 296/2006)	Entro 150 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione). Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto.
Avvisi di accertamento tributo	Entro il 31 dicembre del quinto anno successivo a quello in cui la dichiarazione o il versamento sono stati o avrebbero dovuto essere effettuati. (Art. 1, comma 161- Legge 296/2006)	Entro i termini di legge
Discarico somma iscritta a ruolo non dovuta	Non specificato	Entro 30 giorni dalla richiesta
Interpello (art. 11 legge n. 212/200 –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 dalla richiesta	Entro 90 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Non specificato	Entro 30 giorni dalla presentazione

5 . 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

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, 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 (entro 30 giorni oppure entro l'anno), 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, da versare ci si può rivolgere all'Ufficio Tributi, al proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza 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 Responsabile del Settore 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 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 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni.

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.

L'AGGIORNAMENTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'

Come premesso, la Carta dei Servizi è un documento dinamico che, 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 l'analisi dei giudizi e dei suggerimenti che verranno eventualmente espressi dagli utenti e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

COME EFFETTUARE RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Qualora l'utente ritenga di avere subito un disservizio e per rimuovere gli eventuali ostacoli alla fruizione dei servizi, può presentare un reclamo, uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

I reclami possono essere espressi in forma scritta, contenere le generalità del proponente ed essere debitamente sottoscritti e corredati da fotocopia di documento di identità.

Possono essere depositati presso gli Uffici dell'Unione o inviati a mezzo posta elettronica all'indirizzo segreteria@unionenovarese2000.it.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

L'Amministrazione, dopo aver esperito eventuali indagini in merito, risponde in forma scritta entro trenta giorni, se del caso attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Unione, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Si ricorda inoltre che, in materia di servizi pubblici, è sempre consentito il ricorso al difensore civico.

Per i reclami si suggerisce l'utilizzo del modello allegato alla presente Carta.

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

Le segnalazioni ricevute vengono raccolte in un report annuale e di essi si tiene conto al fine di migliorare la qualità del servizio offerto.

LA TUTELA DELLA PRIVACY

Il contribuente che comunica all'Ufficio tributi 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 le norme di legge o regolamenti lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento delle funzioni istituzionali.

QUESTIONARIO TIPO DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DALL'UNIONE

Il seguente questionario ha lo scopo di conoscere il grado di soddisfazione dell'utenza riguardo ai servizi erogati dall'Ente.

La presentazione del questionario agli Uffici, a mano o a mezzo posta elettronica (all'indirizzo atto volontario di collaborazione al miglioramento dei servizi in favore di tutti i cittadini.

Pertanto non saranno presi in considerazione in alcuna parte i questionari che contengano mere invettive, critiche strumentali evidentemente infondate, ecc.

I dati richiesti al termine del questionario, comunque non obbligatori, saranno utilizzati esclusivamente al fine di redigere studi e statistiche utili al miglioramento dei servizi.

Si ringraziano anticipatamente tutti coloro che vorranno esprimere opinioni e suggerire soluzioni.

Spett.le Comune di
Vicolungo

QUESTIONARIO TIPO DI QUALITA'

Data di compilazione del questionario:/...../.....

Comune di residenza del compilatore:

Servizio per il quale si compila il questionario:

Il servizio erogato è:

- BUONO (risponde sempre alle esigenze)
- SUFFICIENTE (generalmente risponde alle esigenze)
- INSUFFICIENTE (generalmente non risponde alle esigenze)
- PESSIMO (non risponde per niente alle esigenze)

Il servizio presenta i seguenti problemi/difetti:

- insufficiente informazione
- insufficiente attenzione/collaborazione da parte degli addetti
- costo eccessivo
-
-
-
-

Suggerimenti per il miglioramento del servizio:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Dati del compilatore:

età, sesso, titolo di studio,
attività lavorativa, n. di figli

