

**Comune di Arenzano
Servizio Tributi**

CARTA DEI SERVIZI

I tributi comunali e i diritti del contribuente

Sommario

1.- La carta dei servizi: informazioni generali

- 1.1.- Periodo di validità
- 1.2.- Unità organizzativa responsabile
- 1.3.- Dove trovare la carta dei servizi

2.- I servizi tributari

3.- I principi generali della carta dei servizi e i diritti del contribuente

4.- I servizi erogati

5.- Gli *standard* di qualità garantiti

6.- La tutela e la partecipazione del contribuente

- 6.1.- Gli istituti a tutela del contribuente
- 6.2 – Il rispetto degli *standard* di qualità
- 6.3.- L'aggiornamento degli *standard*
- 6.4.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti
- 6.5.- La valutazione periodica dei servizi
- 6.6.- La tutela della privacy

1. La carta dei servizi: informazioni generali

1.1. Periodo di validità

La Carta dei servizi tributari ha validità triennale a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. Anche prima della scadenza, tuttavia, è soggetta a revisione ed aggiornamento 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.

1.2. Unità organizzativa responsabile

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa carta è l'ufficio tributi.

Gli uffici sono in Via Sauli Pallavicino, 39 - 16011 Arenzano.

Tel. 010 91381 - Fax 010 9138222

Mail tributi@comune.arenzano.ge.it

www.comune.arenzano.ge.it

Gli uffici sono aperti al pubblico nei seguenti orari:

- martedì e venerdì: 9.30 - 11.30
- giovedì: 15.00 - 17.00

È possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- telefonando allo 010 9138 211/290/309 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30, il martedì e giovedì dalle 14.30 alle 17.30;
- via mail al seguente indirizzo: tributi@comune.arenzano.ge.it

Il Responsabile del Servizio è la Dott.ssa Patrizia Leoncino (tel. 010 9138219 - indirizzo e-mail: patrizia.leoncino@comune.arenzano.ge.it).

1.3. Dove trovare la carta dei servizi

La Carta dei servizi dei tributi è disponibile presso l'ufficio tributi ed è scaricabile dal sito www.comune.arenzano.ge.it

2. I servizi tributari

Il Servizio Tributi si occupa della gestione dei tributi sotto specificati 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".

È collocato all'interno dell'Area Servizi Economici Finanziari del Comune di Arenzano.

I tributi gestiti direttamente 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, è dovuta da tutti coloro che possiedono (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 è dovuta l'ICI sono i fabbricati, le aree fabbricabili. Dall'anno 2008, sono 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 direttamente dal Servizio Tributi e le istruzioni sono pubblicate sul sito.

- IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

L'imposta municipale propria (IMU), istituita con D. L. 201/2011, convertito in Legge 215/2011 e successive modifiche e integrazioni, è dovuta da tutti coloro che possiedono (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 è dovuta l'IMU sono i fabbricati e le aree fabbricabili. Dall'anno 2013, sono esenti dall'IMU 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 direttamente dal Servizio Tributi e le istruzioni sono pubblicate sul sito.

- 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 Arenzano.

L'aliquota, da applicare al reddito imponibile ai fini IRPEF, è determinata dal Comune ed il tributo è disciplinato per legge e regolamento. È stata introdotta dal Comune di Arenzano nel 2005.

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

- IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITÀ (ICP)

L'imposta comunale sulla pubblicità, istituita con D. Lgs. 15 novembre 1993, n. 507, è un tributo sulla diffusione di messaggi pubblicitari mediante insegne, cartelli, targhe, stendardi 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 in regime di concessione da ICA S.r.l. con sede in Viale Italia, 136 - 19100 La Spezia - tel. 0187 52281 - fax 0187 509266 – Call Center 0187 575211 – email info@icatributi.it

- 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..

Il tributo è gestito in regime di concessione da ICA S.r.l. con sede in Viale Italia, 136 - 19100 La Spezia - tel. 0187 52281 - fax 0187 509266 – Call Center 0187 575211 – email info@icatributi.it

TARIFFA IGIENE AMBIENTALE (TIA)

La tariffa di igiene ambientale, istituita con D. Lgs. 5 febbraio 1997, n. 22 (c.d. "Decreto Ronchi") e successive modificazioni ed integrazioni e D.P.R. 27 aprile 1999, n. 158, è dovuta da chiunque, persona fisica o giuridica, a qualsiasi titolo (proprietà, usufrutto, comodato, locazione, ecc.), occupi, detenga o conduca 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. Essa è rimasta in vigore dal 01/01/2006 al 31/12/2012.

Il tributo è gestito dalla Società AR.A.L. S.p.A. – Via San Pietro, 29 – 16011 Arenzano – Tel. 010 9133025 – Fax 010 9112285.

- TRIBUTO COMUNALE SUI RIFIUTI E SUI SERVIZI (TARES)

Il tributo comunale sui rifiuti e sui servizi, istituito con D.L. 201/2011 è dovuto da chiunque occupi e detenga, anche senza titolo specifico, locali ed aree scoperte operative, adibiti a qualsiasi uso, presenti sul territorio comunale.

Il tributo è gestito dalla Società AR.A.L. S.p.A. – Via San Pietro, 29 – 16011 Arenzano – Tel. 010 9133025 – Fax 010 9112285.

Anche quando la gestione è affidata a terzi, 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, se consultato, collabora con l'Agenzia delle Entrate, all'attività di accertamento dei tributi erariali.

3. I principi generali della carta dei servizi e i diritti del contribuente

La presente Carta dei Servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione dal Servizio Tributi.

Con questa 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) ed alla legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente).

Con la Carta dei servizi, il Comune di Arenzano 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; nessuna differenza nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di genere, etnia, religione, condizione sociale ed opinioni politiche;
- chiarezza e 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; gli uffici danno riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- 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;
- 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;
- 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.

In aggiunta ai suddetti principi il Comune di Arenzano assicura che la gestione delle attività e dei processi in atto nel Servizio Tributi viene svolta nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori; inoltre 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).

4.- I servizi erogati

L'attività svolta dal Servizio 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.

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.

Sul sito internet www.comune.Arenzano.ge.it sono disponibili le norme ed i regolamenti necessari per il calcolo ed il pagamento dei tributi comunali calcolo del ravvedimento operoso, nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso e di agevolazioni.

Le tabelle che seguono indicano, per ogni singolo tributo, i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi e gli uffici a cui rivolgersi. Si evidenzia, a tale proposito, che in molti casi la gestione dei tributi comunali coinvolge anche settori del Comune diversi dal Servizio Tributi oppure uffici non appartenenti al Comune di Arenzano.

IMPOSTA COMUNALE SUGLI IMMOBILI (ICI)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
. Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Servizio Tributi – Via Sauli Pallavicino, 39 - Arenzano Tel. 010 9138 211/290/309 Fax 010 9138 222 Mail tributi@comune.Arenzano.ge.it www.comune.Arenzano.ge.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) allo sportello o mediante richiesta scritta. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso	Servizio Tributi – Via Sauli Pallavicino, 39 - Arenzano Tel. 010 9138 211/290/309 Fax 010 9138 222 Mail tributi@comune.Arenzano.ge.it www.comune.Arenzano.ge.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.	Servizio Tributi – Via Sauli Pallavicino, 39 - Arenzano Tel. 010 9138 211/290/309 Fax 010 9138 222 Mail tributi@comune.Arenzano.ge.it www.comune.Arenzano.ge.it
- Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello.	Servizio Tributi – Via Sauli Pallavicino, 39 - Arenzano Tel. 010 9138 211/290/309 Fax 010 9138 222
- Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Presentando richiesta tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello (vedi paragrafo 6.1).	Mail tributi@comune.Arenzano.ge.it www.comune.Arenzano.ge.it
- Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Presentando il ricorso direttamente al <u>protocollo dell'ente</u> e in copia alla Commissione Tributaria Provinciale	Servizio Tributi – Via Sauli Pallavicino, 39 - Arenzano Mail tributi@comune.Arenzano.ge.it www.comune.Arenzano.ge.it COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE GENOVA PIAZZA DANTE 7 16121 GENOVA

IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<p>. Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello</p>	<p>Servizio Tributi – Via Sauli Pallavicino, 39 - Arenzano Tel. 010 9138 211/290/309 Fax 010 9138 222 Mail tributi@comune.Arenzano.ge.it www.comune.Arenzano.ge.it</p>
<p>. Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente</p>	<p>Mediante richiesta da parte dell'interessato, di un suo familiare 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</p>	<p>Servizio Tributi – Via Sauli Pallavicino, 39 - Arenzano Tel. 010 9138 211/290/309 Fax 010 9138 222 Mail tributi@comune.Arenzano.ge.it www.comune.Arenzano.ge.it</p>
<p>. Rimborso</p>	<p>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.</p>	<p>Servizio Tributi – Via Sauli Pallavicino, 39 - Arenzano Tel. 010 9138 211/290/309 Fax 010 9138 222 Mail tributi@comune.Arenzano.ge.it www.comune.Arenzano.ge.it</p>
<p>- Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello.</p>	<p>Servizio Tributi – Via Sauli Pallavicino, 39 - Arenzano Tel. 010 9138 211/290/309 Fax 010 9138 222</p>
<p>- Richiesta di annullamento in sede di autotutela</p>	<p>Presentando richiesta tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello (vedi paragrafo 6.1).</p>	<p>Mail tributi@comune.Arenzano.ge.it www.comune.Arenzano.ge.it</p>
<p>- Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)</p>	<p>Presentando il ricorso direttamente al <u>protocollo dell'ente</u> e in copia alla Commissione Tributaria Provinciale</p>	<p>Servizio Tributi – Via Sauli Pallavicino, 39 - Arenzano Mail tributi@comune.Arenzano.ge.it www.comune.Arenzano.ge.it COMMISSIONE TRIBUTARIA PROVINCIALE GENOVA PIAZZA DANTE 7 16121GENOVA</p>

IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITÀ' E DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI (ICP - DPA)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
. Tutte le attività di informazione, ricezione dichiarazioni, richieste di affissione e versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello	ICA S.r.l. – Viale Italia, 136 – 19100 La Spezia tel. 0187 52281 - fax 0187 509266 – Call Center 0187 575211 – email info@icatributi.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 allegare le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.	Per informazioni di carattere generale anche al Servizio Tributi
. Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Presentando il ricorso direttamente alla ditta ICA SRL e in copia alla Commissione Tributaria Provinciale.	ICA S.r.l. – Viale Italia, 136 – 19100 La Spezia tel. 0187 52281 - fax 0187 509266 – Call Center 0187 575211 – email info@icatributi.it Commissione Tributaria Provinciale PIAZZA Dante 7 - GENOVA

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

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
. Informazioni verbali o scritte su normativa, aliquote, adempimenti e modalità di versamento	Telefonando, rivolgendosi direttamente all'ufficio, presentando richieste scritte tramite posta, fax o e-mail.	Agenzia delle Entrate Via Antica Fiumara 6 – 16149 GENOVA Dp.genova.utgenova2.agenziaentrate.it 010/601041
. Rimborso, versamenti e contenzioso	Secondo le norme che disciplinano l'IRPEF	Agenzia delle Entrate Via Antica Fiumara 6 – 16149 GENOVA Dp.genova.utgenova2.agenziaentrate.it 010/601041

**TARIFFA PER L'IGIENE AMBIENTALE (TIA) - IN VIGORE DALL'1.1.2006 AL 31/12/2012
E TRIBUTO COMUNALE SUI RIFIUTI E SUI SERVIZI (TARES) DAL 1/01/2013**

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<p>. Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento</p> <p>. Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente</p> <p>. Rimborso</p>	<p>Telefonando, presentando richieste tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello.</p> <p>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. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.</p>	<p>Sportello TIA c/o AR.A.L. Via S. Pietro 29 - Arenzano Tel. 010 9133025 – fax 010 9112285 Mail tiaarenzano@hotmail.it</p>
<p>- Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello.</p>	<p>AR.A.L. Via S. Pietro 29 - Arenzano Tel. 010 9133025 – fax 010 9112285 Mail tiaarenzano@hotmail.it</p>
<p>- Richiesta di annullamento in sede di autotutela</p>	<p>Presentando richiesta tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello (vedi paragrafo 6.1).</p>	<p>AR.A.L. Via S. Pietro 29 - Arenzano Tel. 010 9133025 – fax 010 9112285 Mail tiaarenzano@hotmail.it</p>

5- Gli *standard* di qualità garantiti

Gli uffici del Servizio Tributi 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.

Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, periodicamente è realizzata un'indagine mediante appositi questionari 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	TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Non specificato	In tempo reale 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 giorni lavorativi 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	In tempo reale
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)	La comunicazione relativa al diritto al rimborso entro 90 giorni dalla richiesta.
Discarico somma iscritta a ruolo non dovuta	Non specificato	Entro 30 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di accertamento	Non specificato	Entro 30 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 90 giorni dalla richiesta	Entro 60 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Non specificato	Entro 30 giorni dalla presentazione

6.- La tutela e la partecipazione dell'utente

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

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 (entro 15, 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.

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 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. 546/92 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:

- o Avvisi di accertamento e liquidazione;
- o Ruolo e cartelle di pagamento;
- o Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- o 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. 546/92 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 al Comune di Arenzano – Servizio Tributi - o altro ufficio competente per il contenzioso, mediante una delle seguenti modalità:

1. notifica a cura dell'ufficiale giudiziario ex art. 137 e seguenti del codice di procedura civile;
2. consegna diretta presso la segreteria dell'ufficio, secondo le modalità di cui all'art. 22, comma 1, del D.Lgs. n. 546/92;
3. 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).

Successivamente entro trenta giorni dalla data della notifica del ricorso all'ufficio competente per il contenzioso, copia del ricorso deve essere depositata dal ricorrente presso la Commissione Tributaria Provinciale di GENOVA sita in Piazza Dante n. 7.

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.

6.2.- Il rispetto degli standard di qualità

La presente Carta costituisce il riconoscimento da parte del Comune 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, l'ufficio tributi si impegna al rispetto degli Standard di qualità tendendo al continuo miglioramento dei servizi erogati.

6.3.- L'aggiornamento degli standard

Come premesso al punto 1.1, 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 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.

6.4.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare al 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 tramite consegna all'ufficio del Comune che svolge le funzioni di relazione con il pubblico che provvederà ad inoltrarlo immediatamente 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 o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta.

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 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 responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l'utente, presso l'ufficio del Servizio 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 ed è allegato alla presente Carta.

6.5.- La valutazione periodica dei servizi

Il Responsabile dell'Ufficio Tributi ogni qualvolta se ne presenti la necessità e comunque con periodicità semestrale si confronta con i propri dipendenti sull'andamento degli uffici. Tale conferenza dovrà prioritariamente mettere in evidenza gli eventuali fattori di criticità presenti e proporre soluzioni migliorative anche sulla base del contenuto dei reclami e dei suggerimenti presentati dagli utenti; dovrà inoltre, dare conto del rispetto degli indicatori di qualità (standard) e/o prevenire le eventuali cause di scostamento.

6.6.- 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 Responsabile del Servizio Tributi.

Allegato:

- **modello per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi**

**COMUNE
DI ARENZANO
SETTORE TRIBUTI**

**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI
RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE
DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

Al Responsabile dell'Ufficio Tributi
del Comune di Arenzano
Via Sauli Pallavicino, 39
16011 - ARENZANO

Dati del presentatore:

NOME _____
COGNOME _____
INDIRIZZO _____
RECAPITO TELEFONICO _____
E-MAIL _____

Oggetto del reclamo:

Motivo:

Ritardo Omissione Scortesia Altro:

Proposta di miglioramento

Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Mediante il presente modulo, ogni utente può presentare al Responsabile dell'Ufficio Tributi reclami, proposte di miglioramento e suggerimenti relativamente all'erogazione del servizio.

Il modulo dovrà essere consegnato al Servizio Tributi con le seguenti modalità:

- mediante consegna diretta o per posta al seguente indirizzo: Ufficio Tributi del Comune di Arenzano –Via Sauli Pallavicino, 39 - 16011;
- mediante fax al seguente numero: 010/9138333;
- mediante posta elettronica al seguente indirizzo e-mail: tributi@comune.arenzano.it;
- mediante consegna all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).

Qualora sul modulo siano state indicate le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma, il Responsabile del Servizio con la massima celerità, e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso, a rispondere riguardo al contenuto del reclamo. L'eventuale presentazione anonima sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

I moduli sono disponibili presso gli uffici del Settore Tributi e sono anche scaricabili dal sito Internet