COMUNE DI SAN FRANCESCO AL CAMPO

Città Metropolitana di Torino

Carta della qualità dei servizi Ufficio Tributi

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. __ del _____

Sommario

1 Informazioni generali

2 I principi generali della Carta della qualità sei servizi e gli obiettivi del Settore Tributi

3 I servizi tributari

4 I servizi erogati

5 Gli standard di qualità garantiti

6 La tutela e la partecipazione del contribuente

1. - Informazioni generali

1.1. Periodo di validità

La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità biennale a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. Anche prima della scadenza, tuttavia, è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verifichino 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. L'ufficio si trova in Via Roma, 54 – San Francesco al Campo, 10070 Torino.
Tel. 011/9263314
Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it PEC tributi.sanfrancescoalcampo@pec.it
Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it

L'apertura al pubblico è così prevista:

- Lunedì: 9.30 – 11.30
- Mercoledì: 15.00 – 17.00

È possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- telefonando allo 011/9263314 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00;
- via mail al seguente indirizzo: tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it

Il Responsabile è il Dott. Flecchia Simone (tel. 011/9263304) indirizzo e-mail: ragioneria@comune.sanfrancescoalcampo.to.it.

L'organigramma dell'Ufficio Tributi è il seguente:

1.3. - Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi dei tributi è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it.

2. - I principi generali della carta della qualità dei servizi e gli obiettivi dell'Ufficio Tributi.

2.1. - I principi generali della "Carta".

La presente Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi.

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).

Con la Carta della qualità dei servizi, il Comune di San Francesco al Campo si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

- eguaglianza ed imparzialità: l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità;

- chiarezza e trasparenza: l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, 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; l'ufficio da riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;

- efficacia ed efficienza: l'Amministrazione assicura il costante aggiornamento del personale dell'ufficio al fine di rispondere alle richieste dell'utenza e per perseguire il 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; (nei periodi caratterizzati da notevole afflusso di utenza potrà essere previsto un ampliamento dell'orario al pubblico o l'attivazione di appositi servizi taglia coda ed anti assembramento;)
- semplificazione delle procedure: l'ufficio assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e cura che le 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.

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	Diversificazione del carico tributario
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione: mediante controlli di vario genere (massivi o mirati) l'ufficio individua le situazioni di evasione. In tal modo viene garantito il principio secondo il quale "pagare tutti per pagare meno" nel rispetto del dettato costituzionale
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
Tempestività della risposta	Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi sia direttamente allo sportello che mediante posta elettronica
Recuperare la fiducia del contribuente	Dialogo con il contribuente: al fine di migliore i rapporti con il fisco e prevenire così l'insorgenza di controversie, l'ufficio instaura con i cittadini relazioni improntate ai principi di correttezza, collaborazione e trasparenza. Al contribuente cui siano state rivolte contestazioni viene garantito il pieno ascolto delle proprie ragioni e vengono forniti tutti i chiarimenti di tipo normativo e documentale a supporto dell'operato dell'ufficio

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 finanziarie del Comune di San Francesco al Campo. 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.
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 di immobili o la titolarità di diritti reali di usufrutto, uso, abitazione, enfiteusi e superficie sugli stessi. La base imponibile è costituita dal valore degli immobili determinato applicando al valore catastale un moltiplicatore stabilito dalla legge. 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 sulle abitazioni principali classificate nelle categorie catastali A1, A8 ed A9, ovvero quelle c.d. "di lusso", mentre quelle appartenenti alle restanti categorie sono, dal 2014, esentate. Parte del gettito dell'IMU derivante dai fabbricati del gruppo catastale D (capannoni industriali, alberghi, sale per spettacoli, ospedali, banche, impianti sportivi, centri commerciali, scuole) è riservata allo Stato: precisamente quella parte di gettito 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. Dal 1° gennaio 2020 per effetto delle modifiche introdotte dalla L. n. 160/2019 il tributo accorpa anche la TASI. Il tributo è gestito direttamente dall'Ufficio Tributi.

TRIBUTO SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI)
Il tributo sui servizi indivisibili è stato istituito con legge del 27 dicembre 2013 n. 147 (Legge di stabilità 2014). Fino al 31.12.2015 il presupposto impositivo era 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 ad eccezione dei terreni agricoli. Con decorrenza 1.1.2016, ai sensi dell'art. 13, comma secondo del decreto legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito con modificazioni nella legge 22 dicembre 2011 n. 214, così come riformulato dall'art. 1, comma 10, lett. a), della legge 28 dicembre 2015 n. 208 (legge di stabilità 2016), il presupposto impositivo è il possesso o la detenzione, a qualsiasi titolo, di fabbricati e di aree edificabili, come definiti ai sensi dell'imposta municipale propria, ad eccezione, in ogni caso, dei terreni agricoli e dell'abitazione principale. La base imponibile è quella prevista per l'applicazione dell'imposta municipale propria (IMU) ed anche in questo caso la legge fissa le aliquote da applicare consentendo ai Comuni di aumentarle o ridurle entro limiti fissati. A far data del 1° gennaio 2020 il tributo è abrogato in quanto è stato riaccorpato all'IMU per effetto della L. n. 160/2019. Il tributo è gestito direttamente dall'Ufficio Tributi.

IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITA' (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 dall'Ufficio Tributi chiamando al numero 0308359457-418 oppure mandando una mail a

tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.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 dall'Ufficio Tributi chiamando al numero 3487939313 oppure mandando una mail a tributi@comune.sanfrancescoalcampo.it

OCCUPAZIONE DI SPAZI ED AREE PUBBLICHE (TOSAP)
La tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche, istituito con D. Lgs. 15 dicembre 1993, n. 507, è il corrispettivo che si paga per qualsiasi occupazione, anche senza titolo, di spazi ed aree pubbliche, appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile del Comune, nonché di aree private gravate da servitù di pubblico passaggio. La tassa è dovuta dal titolare dell'atto di concessione o, in mancanza del rilascio dell'atto stesso, dall'occupante di fatto, in proporzione allo spazio effettivamente sottratto all'uso pubblico. Il tributo è gestito da diversi uffici del Comune, ciascuno per quanto di competenza (vedasi il punto 4 della Carta).

CANONE PATRIMONIALE DI CONCESSIONE, AUTORIZZAZIONE O ESPOSIZIONE PUBBLICITARIA (CANONE)
Il canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria è stato istituito con la Legge 27 dicembre 2019 n. 160 e prevede che a decorrere dal 2021 vada a sostituire la tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche, il canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche, l'imposta comunale sulla pubblicità e il diritto sulle pubbliche affissioni, il canone per l'installazione dei mezzi pubblicitari e il canone di cui all'articolo 27, commi 7 e 8, del codice della strada, di cui al decreto legislativo 30 aprile 1992, n.285, limitatamente alle strade di pertinenza dei comuni e delle province. Il canone è comunque comprensivo di qualunque canone ricognitorio o concessorio previsto da norme di legge e dai regolamenti comunali e provinciali, fatti salvi quelli connessi a prestazioni di servizi. Il canone è dovuto dal titolare dell'autorizzazione o della concessione ovvero, in mancanza, dal soggetto che effettua l'occupazione o la diffusione dei messaggi pubblicitari in maniera abusiva; per la diffusione di messaggi pubblicitari, è obbligato in solido il soggetto pubblicizzato. Il canone è gestito dall'Ufficio Tributi chiamando al numero 0308359457- 418 - 419 oppure mandando una mail a tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it. Per il canone dell'occupazione delle aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile degli enti e degli spazi soprastanti o sottostanti il suolo pubblico la gestione riguarda diversi uffici del Comune, ciascuno per quanto di competenza (vedasi il punto 4 della Carta).

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 San Francesco al Campo.

TASSA SUI RIFIUTI (TARI/TARIP)
Dall'1.1.2020 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti Puntuale (Nuova TARIP), istituita dalla L.147 del 27/12/2013 (Legge di stabilità 2014) e conformata alle modalità di misura contenute nel Decreto Ministeriale 117/2017. Il presupposto impositivo è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Per l'applicazione della TARIP si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti, includendo come parametro anche il numero dei componenti del nucleo familiare nonché rapportato alla quantità di rifiuto non recuperabile raccolto presso ciascuna utenza (con un minimo di svuoti/anno). Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le

norme per l'applicazione del tributo nonché le relative tariffe. Il tributo è gestito direttamente dall'Ufficio Tributi per l'attività di bollettazione e di gestione degli utenti. I servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade sono affidati al Consorzio Intercomunale di Servizi per l'Ambiente (CISA) con sede in Via Trento, 21/D Ciriè (TO) Tel. 800071302-0119202214 – Fax. 0119211960 E-mail: info@cisaweb.info – PEC: cert@pec.cisaweb.info - www.cisaweb.it

ALTRE ATTIVITA'

L'Ufficio Tributi collabora, altresì, con l'Agenzia delle Entrate all'attività di accertamento dei tributi erariali. Tale funzione, obbligatoria per legge, viene svolta in sinergia con gli altri settori comunali. Tale attività è condotta allo scopo di far emergere situazioni di evasione delle imposte erariali trasmettendo all'Agenzia delle Entrate ogni elemento utile al recupero tributario, perseguendo il fine ultimo dell'equità e della giustizia fiscale. A favore del Comune viene riconosciuto l'intero ammontare accertato e recuperato.

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.

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.

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
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.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. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it
Informazioni sulla valorizzazione delle aree fabbricabili ai fini IMU	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. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it
Assistenza per il calcolo dell'imposta e per eventuale ravvedimento operoso	Presentandosi direttamente allo sportello o via mail: non verranno evase richieste telefoniche. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso. Per il ravvedimento operoso vedasi paragrafo 6.1.	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it

Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)	Presentandosi direttamente allo sportello o via mail. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it
Versamento	Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate.	Poste Italiane Banche Tabaccherie abilitate
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, documento d'identità del richiedente e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it

Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Presentando richiesta tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello (vedi paragrafo 6.1).	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Presentando il ricorso direttamente alla Commissione Tributaria (vedi paragrafo 6.1).	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it Commissione Tributaria Provinciale

IMPOSTA SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI) – abrogato a partire dal 01.01.2020

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, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.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. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it
Informazioni sulla valorizzazione delle aree fabbricabili ai fini IMU	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. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it
Assistenza per il calcolo dell'imposta e per eventuale ravvedimento operoso	Presentandosi direttamente allo sportello o via mail: non verranno evase richieste telefoniche. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso. Per il ravvedimento operoso vedasi paragrafo 6.1.	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it

Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)	Presentandosi direttamente allo sportello o via mail. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it
Versamento	Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate.	Poste Italiane Banche Tabaccherie abilitate
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, documento d'identità del richiedente e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it

Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Presentando richiesta tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello (vedi paragrafo 6.1).	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Presentando il ricorso direttamente alla Commissione Tributaria (vedi paragrafo 6.1).	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it Commissione Tributaria Provinciale

IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITÀ, DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI (ICP - DPA) abrogati a partire dal 01.01.2021 E CANONE PATRIMONIALE DI ESPOSIZIONE PUBBLICITARIA (CANONE)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Tutte le attività di informazione, ricezione dichiarazioni.	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it
Recapito locale Pubbliche Affissioni e Pubblicità Temporanea	Recandosi presso il comune Orari consegna: lunedì dalle 9:00 alle 11:00 e mercoledì dalle 15:00 alle 17:00 Per le sole affissioni urgenti (vedi Onoranze Funebri) chiamando il numero: 3420399438	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it
Prenotazione spazi, richieste di affissione e versamento	Richiesta scritta obbligatoria via mail all'indirizzo: sanfrancescoalcampo.sistemi@fraternita.it Richiesta affissioni Istituzionali: Telefonare al N. 3487939313 (oppure, qualora non raggiungibile, al numero 0308359457-418) per intervento; Effettuare contestualmente la comunicazione della richiesta effettuata via mail all'indirizzo sanfrancescoalcampo.sistemi@fraternita.it. Richiesta affissioni Funebri urgenti: Richiesta obbligatoria da effettuare al seguente numero: tel. 3420399438	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it

Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo tramite posta, 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 - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it
Versamento	Mediante versamento sul C/C della Tesoreria Comunale: IT69Q0306930930100000300005 o tramite PagoPA	
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Presentando richiesta tramite posta o mail o direttamente allo sportello (vedi paragrafo 6.1).	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it

Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Presentando il ricorso direttamente alla Commissione Tributaria (vedi paragrafo 6.1).	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it Commissione Tributaria Provinciale o Tribunale nel caso di Canone

TASSA PER L'OCCUPAZIONE DI SPAZI ED AREE PUBBLICHE (TOSAP) abrogata a partire dal 01.01.2021 E CANONE PATRIMONIALE DI CONCESSIONE O AUTORIZZAZIONE (CANONE)

OCCUPAZIONI PERMANENTI E TEMPORANEE DI SPAZI ED AREE PUBBLICHE ANCHE INERENTI ATTIVITÀ ECONOMICHE (ARREDI ESTERNI DI BAR, RISTORANTI, ECC.) ED IMPIANTI E MEZZI PUBBLICITARI.		
SERVIZIO EROGATO	**MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO**	**A CHI RIVOLGERSI**
Informazioni e rilascio di concessioni	E' necessario inoltrare al Comune domanda, compilando in tutte le sue parti il Mod. A) scaricabile dal seguente link: https://comune.sanfrancescoalcampo.to.it/it-it/home e inoltrandolo a comune@comune.sanfrancescoalcampo.to.it . Le istanze per le occupazioni temporanee dovranno essere presentate almeno 15 (quindici) giorni lavorativi prima della data prevista per l'inizio dell'occupazione	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it

Informazioni relative all'emissione di avvisi di pagamento per occupazioni permanenti.	Telefonando, presentando richieste tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it
Versamento	Mediante versamento sul C/C della Tesoreria Comunale: IT69Q0306930930100000300005 o tramite PagoPA	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it
Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo tramite posta, 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 - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Presentando il ricorso direttamente allo sportello o via pec e in copia al tribunale (vedi paragrafo 6.1).	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it Commissione Tributaria Provinciale o Tribunale nel caso di Canone

OCCUPAZIONI TEMPORANEE DI SUOLO PUBBLICO CON CANTIERI STRADALI O EDILI		
SERVIZIO EROGATO	**MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO**	**A CHI RIVOLGERSI**
Informazioni, rilascio di concessioni e versamento	E' necessario inoltrare al Comune domanda, compilando in tutte le sue parti il Mod. A) scaricabile dal seguente link: https://comune.sanfrancescoalcampo.to.it/it-it/home e inoltrandolo a comune@comune.sanfrancescoalcampo.to.it . Le istanze per le occupazioni temporanee dovranno essere presentate almeno 15 (quindici) giorni lavorativi prima della data prevista per l'inizio dell'occupazione.	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it
Versamento	Mediante versamento sul C/C della Tesoreria Comunale: IT69Q0306930930100000300005 o tramite PagoPA	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it
Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo tramite posta, 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 - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it

Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Presentando il ricorso direttamente allo sportello competente o via pec e in copia al tribunale(vedi paragrafo 6.1).	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it Commissione Tributaria Provinciale

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 e-mail.	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it Agenzia delle Entrate
Rimborso, versamenti e contenzioso	Secondo le norme che disciplinano l'IRPEF	Agenzia delle Entrate

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento **Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente**	Telefonando, presentando richieste tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it
Rimborso	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.	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it
Versamento	Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali ed Agenzia delle Entrate- Riscossione	Banche Poste Sportelli di Agenzia delle Entrate-Riscossione

Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Presentando richiesta tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello (vedi paragrafo 6.1).	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando, presentando richiesta tramite mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Presentando il ricorso direttamente allo sportello o via pec e in copia alla Commissione Tributaria (vedi paragrafo 6.1).	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it Commissione Tributaria Provinciale

RICHIESTA RATEIZZAZIONI TRIBUTI COMUNALI

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte su modalità di rateizzare, adempimenti e modalità di versamento	Telefonando, rivolgendosi direttamente all'ufficio, presentando richieste scritte tramite e-mail.	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it

RISCOSSIONE COATTIVA

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte su normativa, adempimenti e modalità di versamento	Telefonando, rivolgendosi direttamente all'ufficio, presentando richieste scritte tramite posta e-mail.	Ufficio Tributi - Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo Tel. 011/9263314 Mail tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it Sito internet www.comune.sanfrancescoalcampo.to.it Fraternità Sistemi Onlus, Via rose di sotto, 61, 25126, Brescia – Ufficio Esattoria 030835900

5. - 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: viene garantita la continuità del servizio in tutti i giorni dell'anno non festivi – salvo i casi di forza maggiore. In determinati periodi dell'anno caratterizzati da scadenze di adempimenti o versamenti, nei quali è prevedibile un aumento del pubblico, si provvede ad ampliare l'orario di apertura degli sportelli o attivare idonee misure taglia coda.

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.

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.

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 15 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, comunicazioni, ricorsi, dichiarazioni, richieste	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)	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). N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto.
Discarico somma iscritta a ruolo non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di accertamento	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000– Statuto dei diritti del contribuente: circostanziata e specifica istanza concernente l'applicazione delle disposizioni tributarie a casi concreti e personali qualora vi siano obiettive condizioni di incertezza sulla corretta interpretazione delle disposizioni stesse)	Entro 120 giorni dalla richiesta	Entro 120 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Non specificato	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
- Interpello
- Ricorso alle Commissioni Tributarie
- Ricorso al Garante del Contribuente

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, 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 Responsabile 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. INTERPELLO

Ciascun contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di una disposizione normativa riguardante tributi comunali e sulla corretta qualificazione di una fattispecie impositiva alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alle medesime, può inoltrare all'Ufficio Tributi del Comune istanza di interpello.

L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e

personali. L'istanza di interpello può essere presentata anche dai soggetti che in base a specifiche disposizioni di legge sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto del contribuente.

Il contribuente dovrà presentare l'istanza di interpello prima di porre in essere il comportamento o di dare attuazione alla norma oggetto di interpello.

L'istanza di interpello, redatta in carta libera ed esente da bollo, è presentata all'Ufficio Tributi del Comune mediante consegna a mano o spedizione a mezzo di plico raccomandato con avviso di ricevimento o per via telematica attraverso Fax o Pec.

La presentazione dell'istanza di interpello non ha effetto sulle scadenze previste dalle norme tributarie, né sulla decorrenza dei termini di decadenza e non comporta interruzione o sospensione dei termini di prescrizione.

L'istanza di interpello deve contenere, a pena di inammissibilità, i dati identificativi del contribuente e la circostanziata e specifica descrizione del caso concreto e personale sul quale sussistono obiettive condizioni di incertezza della norma o della corretta qualificazione di una fattispecie impositiva. L'istanza deve, inoltre, contenere: l'indicazione del domicilio e dei recapiti anche telematici dell'istante o dell'eventuale domiciliatario presso il quale devono essere effettuate le comunicazioni del Comune e deve essere comunicata la risposta; le specifiche disposizioni di cui si richiede l'interpretazione; l'esposizione, in modo chiaro ed univoco, della soluzione proposta; la sottoscrizione dell'istante o del

suo legale rappresentante. All'istanza di interpello deve essere, inoltre, allegata copia della documentazione non già in possesso del Comune ed utile ai fini della soluzione del caso prospettato. Nei casi in cui le istanze siano carenti di quest'ultimi requisiti, il Comune invita il contribuente alla loro regolarizzazione entro il termine di 30 giorni. I termini della risposta iniziano a decorrere dal giorno in cui la regolarizzazione è stata effettuata.

La risposta, scritta e motivata, fornita dal Comune è comunicata al contribuente mediante servizio postale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o mediante Fax o Pec, entro 90 giorni decorrenti dalla data di ricevimento dell'istanza di interpello da parte del Comune. Quando non sia possibile fornire una risposta sulla base del contenuto dell'istanza e dei documenti allegati, il Comune può richiedere,

una sola volta, al contribuente di integrare l'istanza di interpello o la documentazione allegata. In tal caso il parere è reso entro 60 giorni dalla ricezione della documentazione integrativa. La mancata presentazione della documentazione richiesta entro il termine di un anno comporta rinuncia all'istanza di interpello, ferma restando la facoltà di presentazione di una nuova istanza, ove ricorrano i presupposti previsti dalla legge.

La risposta ha efficacia esclusivamente nei confronti del contribuente istante, limitatamente al caso concreto e personale prospettato nell'istanza di interpello. Tale efficacia si estende anche ai

comportamenti successivi del contribuente riconducibili alla medesima fattispecie oggetto dell'istanza di interpello, salvo modifiche normative.

Qualora la risposta su istanze ammissibili e recanti l'indicazione della soluzione non pervenga entro il

termine previsto, si intende che il Comune concordi con l'interpretazione o il comportamento prospettato dal contribuente.

Sono nulli gli atti amministrativi emanati in difformità della risposta fornita dal Comune, ovvero della interpretazione sulla quale si è formato il silenzio assenso.

Il Comune può successivamente rettificare la propria risposta, con atto da comunicare mediante servizio

postale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o con Fax o Pec, con valenza esclusivamente per gli eventuali comportamenti futuri dell'istante.

Le risposte alle istanze di interpello non sono impugnabili.

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
	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. In particolare deve essere prodotto entro il termine di sessanta giorni dalla data della notificazione dell'atto impugnato, inoltrandolo al Comune di San Francesco al Campo - Ufficio Tributi – Via Roma,54 , 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 l'Ufficio Protocollo, 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).

Per i ricorsi presentati sulla piattaforma telematica (PTT) la notifica deve essere inviata all'indirizzo pec: **tributi.sanfrancescoalcampo@pec.it**

Nei trenta giorni successivi alla notifica del ricorso all'Ufficio Tributi, copia del ricorso deve essere depositata dal ricorrente presso la Commissione Tributaria sita in Strada antica di Collegno, 259, 10146 Torino.

Per i ricorsi avverso atti nei quali il tributo in contestazione risulti di importo superiore a € 3.000,00 (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.

In applicazione dell'articolo 17-bis del D.lgs. n. 546/1992, così come riformulato dall'articolo 9 del D.Lgs.

n. 156/2015, nelle controversie di valore non superiore a 20.000 Euro (al netto degli interessi, delle sanzioni e di ogni eventuale accessorio) il ricorso produce gli effetti del reclamo e può contenere una

proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. In tale ipotesi il termine di costituzione del ricorrente è sospeso di 90 giorni durante i quali il ricorso non è procedibile. Organo competente per il riesame è il Segretario Comunale del Comune di San Francesco al Campo. Il suddetto valore di 20.000 Euro è, dall'1.1.2018, aumentato a 50.000 Euro.

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 Piemonte ha sede in C.so Vinzaglio, 8 - 10121 Torino - Tel.: 0115587161 / 0115587160.

Mail: dr.piemonte.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 degli uffici tributari e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.

Per raggiungere tale obiettivo di garanzia nei confronti dei cittadini, è necessario che il Comune proceda

ad un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all'utente finalizzato alla verifica del rispetto degli standard di qualità. I risultati ottenuti sono pubblicati periodicamente sul sito internet. In questo modo si ottiene il risultato di perseguire la completa soddisfazione delle aspettative del cittadino e tendere al continuo miglioramento dei servizi erogati.

Analoghe garanzie sono richieste ai soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi, alla gestione di tributi comunali. A tali soggetti è fatto obbligo di redigere e pubblicizzare una Carta della qualità dei servizi, in ottemperanza all'art. 2, comma 461 della Legge n. 244/2007, nella quale siano previste forme di tutela e di partecipazione dell'utente non inferiori

a quelle garantite dal Comune con la presente "Carta".

Il monitoraggio delle prestazioni comporta che tutte le richieste che pervengono all'ufficio, siano protocollate in base alla tipologia su appositi registri e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione. A procedura completata si provvede alla registrazione sul protocollo della data di avvenuta conclusione del procedimento. Periodicamente il dirigente responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematicità e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata.

Successivamente si adottano, di concerto con il responsabile dell'ufficio interessato, le azioni correttive e disciplinari da intraprendere.

La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nel successivo punto 6.4.

Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al dirigente responsabile.

Nel periodo di validità della Carta della qualità dei servizi viene condotta una rilevazione per misurare il grado di soddisfazione dell'utenza con riferimento ai servizi prestati dal Settore Tributi.

6.3.- L'aggiornamento degli standard

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

Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti al punto

precedente, le segnalazioni espresse dagli utenti e 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 tramite consegna all'Ufficio Protocollo.

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.

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

In caso di presentazione formale, il dirigente responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato il dirigente adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l'utente, presso l'Ufficio Tributi e presso l'Ufficio Protocollo 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".

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

6.5.- La valutazione periodica dei servizi

Con periodicità annuale, il dirigente dell'Ufficio Tributi richiede una relazione sull'andamento delle attività svolte. Tale relazione dovrà prioritariamente mettere in evidenza i fattori di criticità presenti e proporre soluzioni migliorative; dovrà, inoltre, dare conto dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti motivandone le cause.

Successivamente il dirigente convoca una riunione nella quale viene analizzata la relazione e, sulla base dei risultati emersi dagli eventuali reclami e dei suggerimenti presentati dagli utenti, nonché dalle proposte eventualmente avanzate dai dipendenti, viene effettuata una valutazione della qualità dei servizi erogati al fine di mantenere gli standard previsti nel presente documento.

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 dell'Ufficio Tributi.

Allegato:

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

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

Al Responsabile del Ufficio Tributi
Comune di _____
Via _____
_____

Dati del segnalante:

NOME	
COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
E-MAIL	

Oggetto del reclamo:

Motivo:

☐	Ritardo	☐	Omissione
☐	Scortesia		
☐	Altro (SPECIFICARE)		

Proposta di miglioramento del servizio:

Data_____ Firma_____

****

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

Il funzionario

****

Decisione del Responsabile:

Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Mediante il presente modulo, ogni utente può presentare al dirigente responsabile dell'Ufficio Tributi reclami, proposte di miglioramento e suggerimenti relativamente all'erogazione del servizio. Il modulo dovrà essere consegnato all'Ufficio Tributi con le seguenti modalità: – mediante consegna diretta o per posta al seguente indirizzo: Ufficio Tributi del Comune di San Francesco al Campo – Via Roma, 54 – 10070 San Francesco al Campo; – mediante posta elettronica al seguente indirizzo e-mail: tributi@comune.sanfrancescoalcampo.to.it; – mediante consegna all'Ufficio Protocollo al seguente indirizzo: Via Roma, 64; tale ufficio provvederà ad inoltrarlo immediatamente all'Ufficio Tributi; 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 dirigente responsabile provvede 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.