



COMUNE DI CALCIO

Provincia di Bergamo

Carta della qualità dei servizi

Ufficio Tributi

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 123 del 01/12/2020

Indice

1. - INFORMAZIONI GENERALI	3
Introduzione	3
1.1. Periodo di validità	3
1.2. Unità organizzativa responsabile	3
1.3. - Dove trovare la carta della qualità dei servizi	4
2. - I PRINCIPI ED I VALORI FONDAMENTALI	5
2.1. - I principi generali	5
2.2. - Gli obiettivi dell'Ufficio Tributi.	7
3. - I SERVIZI TRIBUTARI	8
4. - I SERVIZI EROGATI	11
5. - GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI	18
6.- LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE	20
6.1.- Gli istituti per la tutela del contribuente	20
6.2.- La verifica del rispetto degli <i>standard</i> di qualità	23
6.3.- L'aggiornamento degli <i>standard</i>	24
6.4.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti	24
6.5.- La valutazione periodica dei servizi	25
6.6.- La tutela della privacy	25
MODULO PER RECLAMI E MODULO SEGNALAZIONI – PROPOSTE – SUGGERIMENTI	25

1. - INFORMAZIONI GENERALI

Introduzione

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

Con la "Carta" il Comune si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli *standard*, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La "Carta" è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), alla legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente), alla legge 213/2012 (Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali).

1.1. Periodo di validità

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

1.2. Unità organizzativa responsabile

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati è l'Ufficio Tributi, sito in via Papa Giovanni XXIII,40– 24054 Calcio (BG).

I cittadini potranno richiedere informazioni più dettagliate sui servizi rivolgendosi direttamente all'Ufficio Tributi che osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

Lunedì	09:00 – 12:30
Martedì	17:00 – 18:00
Mercoledì	9:00 – 12:30
Giovedì	9:00 – 12:30
Venerdì	17:00 – 18:00

È possibile contattare l'ufficio tributi, telefonicamente, ai numeri sotto riportati:

- Tel. 0363 968444 int. 5
- Fax 0363 906246

E-mail:

- loredana.rossi@comune.calcio.bg.it

Posta elettronica certificata: protocollo@pec.comune.calcio.bg.it

Sito istituzionale: www.comune.calcio.bg.it

La Responsabile del Servizio Tributi è la Dott.ssa Teresina Graziella Bottoli.

La Referente - Responsabile di Procedimento è la Rag. Loredana Rossi.

Il Servizio Tributi ha competenza in merito alle seguenti materie, che possono variare per modifiche legislative:

- Attività IMU;
- Attività TARI;
- Attività TOSAP;
- Attività TASI;
- Attività Imposta sulla pubblicità e diritti sulle pubbliche affissioni per il tramite società concessionaria; in particolare:

*Società concessionaria per gestione della Imposta sulla Pubblicità e Diritti sulle Pubbliche Affissioni (per il servizio vedasi nota sotto riportata) nell'ambito del Comune di Calcio è la **SAN MARCO S.P.A. - Gestione Entrate Tributarie e Patrimoniali Enti locali - Via Gorizia, 56 23900 Lecco C.F. e P.iva 04142440728.**

Contatti:

Tel. 0342 361144

E-mail info@sanmarcospa.it - info@pec.sanmarcospa.it

***Il servizio per le pubbliche affissioni comprensivo di attacchinaggio** è gestito dalla **Società: PUBLIBERG S.R.L., Corso Vittorio Veneto 68/L, 24046 OSIO SOTTO (BG).**

Tel. 0354876251 Mob. 3333671882

E- mail: publiberg@gmail.com - affissioni.publiberg@gmail.com

- Altri Tributi;
- della formazione ruoli per la riscossione dei tributi comunali.
- della predisposizione di atti relativi a sgravi e domande di rimborso.
- della cura dei rapporti con il Concessionario per i tributi dati in concessione (Imposta Comunale sulla Pubblicità e Diritti sulle Pubbliche Affissioni);

1.3. - Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La “Carta della Qualità dei Servizi” è disponibile presso l’Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito www.comune.calcio.bg.it.

2. - I PRINCIPI ED I VALORI FONDAMENTALI

2.1. - I principi generali

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

EGUAGLIANZA

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

IMPARZIALITÀ

Il Comune di Calcio garantisce la massima trasparenza nelle modalità di accesso e nell'organizzazione dei servizi, rendendo noti i criteri di obiettività, giustizia ed equità nei confronti dei cittadini. Il cittadino ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano ed a ottenere spiegazioni e chiarimenti sul funzionamento dei servizi e degli interventi. Ogni operatore è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni cittadino fruitore.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

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

INTEGRAZIONE

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

PARTECIPAZIONE

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

SUSSIDIARIETÀ

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

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

CONTINUITÀ

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

DIRITTO DI SCELTA

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

EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

CHIAREZZA E IDENTIFICABILITÀ

Il Comune si impegna, nei rapporti con la cittadinanza, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini specialistici. Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità.

Il Comune assicura inoltre che la gestione delle attività e dei processi in atto nell'Ufficio Tributi siano svolte nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

2.2. - Gli obiettivi dell'Ufficio Tributi.

Gli obiettivi che l'Ufficio Tributi si prefigge sono:

OBIETTIVI	COME SONO RAGGIUNTI
Reperimento delle risorse per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale	Diversificazione del carico tributario: nella determinazione delle aliquote e delle tariffe dei tributi vengono agevolate, ove possibile, le fasce deboli (ad es. famiglie numerose) sono inoltre previste riduzioni per le utenze domestiche e non domestiche con uso saltuario e discontinuo.
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione: l'Ufficio Tributi, anche con l'ausilio di società specializzate nel settore, provvede al recupero dell'evasione tributaria mediante la notifica di avvisi di accertamento ed ingiunzioni fiscali. Per una migliore agevolazione dei contribuenti in difficoltà economica il Comune attua politiche di rateazione delle imposte dovute in base al Regolamento generale delle Entrate
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, 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, riservandosi un successivo contatto per questioni più strutturate e complesse.

3. - I SERVIZI TRIBUTARI

L'Ufficio Tributi si occupa della gestione dei tributi di competenza del Comune e cura i rapporti con i cittadini ed i contribuenti, nel rispetto dei principi stabiliti dalla legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti del contribuente". L'ufficio è collocato all'interno dell'Area risorse economico finanziario del Comune di Calcio. I tributi gestiti, direttamente o in concessione/appalto ad altri soggetti, sono i seguenti:

□ IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

L'imposta municipale propria (IMU) è stata istituita con il decreto legislativo n. 23 del 14.3.2011, decreto sul "federalismo fiscale", che ne aveva fissato la decorrenza all'1.1.2014. Dal 1° gennaio 2020 per effetto delle modifiche introdotte dalla L. n. 160/2019 il tributo accorpa anche la TASI. 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) 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. I 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) e DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI (DPA)

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, standardi o qualsiasi altro mezzo diverso da quello assoggettato al diritto sulle pubbliche affissioni. 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

Per quanto riguarda l'imposta sulla pubblicità e i diritti sulle pubbliche affissioni la gestione è stata affidata in concessione dalla SAN MARCO S.P.A. Gestione Entrate Tributarie e Patrimoniali Enti locali sita in Via Gorizia, 56 23900 - Lecco - C.F. e P. Iva 04142440728, mediante gara ad evidenza pubblica per il periodo dal 01 Luglio 2019 al 31 dicembre 2024 con opzione di proroga per ulteriori anni 5 cinque;

Contatti:

Tel. [0342361144](tel:0342361144) - E-mail: info@sanmarcospa.it - info@pec.sanmarcospa.it

La SAN MARCO SPA, solo per ciò che concerne la gestione delle pubbliche affissioni comprensiva della materiale affissione di manifesti, annunci mortuari, cosiddetto attacchinaggio, ha affidato il servizio a sua volta alla PUBLIBERG srl - CORSO V. VENETO,68/L – 24046 OSIO SOTTO (BG).

Contatti:

Tel. [0354876251](tel:0354876251) Mob. [3333671882](tel:3333671882)

E- mail: publiberg@gmail.com
affissioni.publiberg@gmail.com

TASSA OCCUPAZIONE DI SPAZI ED AREE PUBBLICHE (TOSAP)

Con Delibera di Consiglio Comunale n. 58 del 16/11/1994 e successivamente modificata con Delibera di C.C. n. 10 del 30/03/2006, è stato approvato il Regolamento comunale per l'applicazione della Tosap (occupazione di spazi ed aree pubbliche), secondo i criteri previsti dal D. Lgs. 15 novembre 1993, n. 507 - artt. 38 a 56. Nel Regolamento sono riportati i soggetti tenuti al pagamento del tributo e la relativa determinazione, distinguendo tra occupazione temporanea e permanente, oltre ad agevolazioni tariffarie e riduzioni previste.

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 Calcio. L'aliquota applicata, attualmente confermata con delibera di Consiglio Comunale n. 57 del 17/12/2019, è lo 0,8%, determinata inizialmente, con deliberazione di Consiglio Comunale del 11/10/2013, n. 13, efficace ai sensi di legge.

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

In sostituzione della TARES, dall'1.1.2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla L.147 del 27/12/2013 (Legge di stabilità 2014). 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 TARI 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. 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 dall'Ufficio Tributi per l'attività di bollettazione e di gestione degli utenti i cui aspetti tecnici sono di competenza dell'Ufficio Tecnico. I servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade sono affidati alla:

Società Servizi Comunali spa con sede in Via Suardo, 14 Sarnico (BG)

Contatti:

Tel. 035914122 E-mail: info@servizi.comunali.it – www.servizicomunali.it

ALTRE ATTIVITÀ

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. 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 oppure presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.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 P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.it
Assistenza per il calcolo dell'imposta e per eventuale ravvedimento operoso	A favore dei contribuenti ultrasessantacinquenni, per coloro che si trovano in particolare difficoltà a provvedere autonomamente e solo per i proprietari di immobili ubicati nel territorio di Calcio, 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 P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.it
Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)	Mediante richiesta da parte dell'interessato, di un suo familiare o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di	Ufficio Tributi – Via P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail:

	<p>assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso</p>	<p>loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.it</p>
Versamento	<p>Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali e gli sportelli di Agenzia delle Entrate-Riscossione e le tabaccherie abilitate.</p>	<p>Ufficio Tributi – Via P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.it</p>
Rimborso	<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, documento d'identità del richiedente e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.</p>	<p>Ufficio Tributi – Via P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.it</p>
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello.</p>	<p>Ufficio Tributi – Via P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.it</p>
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	<p>Presentando richiesta tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello.</p>	<p>Ufficio Tributi – Via P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.it</p>
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	<p>Presentando il ricorso direttamente allo sportello o via pec e in copia alla Commissione Tributaria.</p>	<p>Ufficio Tributi – Via P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.it</p>

TRIBUTO SUI SERVIZI INDIVISILI (TASI) – abrogato dall’1.1.2020

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, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.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 P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.it
Assistenza per il calcolo dell’imposta e per eventuale ravvedimento operoso	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 P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.it
Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni)	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 P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.it
Versamento	Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali e gli sportelli di Agenzia delle Entrate-Riscossione e le tabaccherie abilitate.	Ufficio Tributi – Via P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.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, documento d'identità del richiedente e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.	Ufficio Tributi – Via P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.it
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi – Via P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.it
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Presentando richiesta tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi – Via P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.it
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Presentando il ricorso direttamente allo sportello o via pec e in copia alla Commissione Tributaria.	Ufficio Tributi – Via P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.it

TASSA PER L'OCCUPAZIONE DI SPAZI ED AREE PUBBLICHE (TOSAP)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<p>Informazioni e rilascio di autorizzazioni temporanee e permanenti.</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello</p>	<p>Ufficio Tributi – Via P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.it</p>
<p>Informazioni relative all'emissione di avvisi di pagamento per occupazioni permanenti.</p>	<p>Telefonando, presentando richieste tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello</p>	<p>Ufficio Tributi – Via P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.it</p>
<p>Versamento</p>	<p>Bonifico bancario IBAN IT93A0851452700000000403987</p>	<p>Ufficio Tributi – Via P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.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.</p>	<p>Ufficio Tributi – Via P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.it</p>

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

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. Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.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 allegati le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.	Ufficio Tributi – Via P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.it
Versamento	Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali ed Agenzia delle Entrate-Riscossione e le tabaccherie abilitate.	Ufficio Tributi – Via P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.it
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Presentando richiesta tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.it
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.it
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Presentando il ricorso direttamente allo sportello o via pec e in copia alla Commissione Tributaria	Ufficio Tributi – Via P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.it

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, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via P. Giovanni XXIII, 40 Tel.0363/968444 int.5 Fax 0363/906246 Mail: loredana.rossi@comune.calcio.bg.it protocollo@pec.comune.calcio.bg.it www.comune.calcio.bg.it

IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITÀ E DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Tutte le attività di informazione, ricezione e dichiarazioni.	Telefonando o presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	SAN MARCO S.P.A. Gestione Entrate Tributarie e Patrimoniali Enti locali Via Gorizia, 56 23900 Lecco C.F. e P.iva 04142440728 Contatti: Tel. <u>0342361144</u> E-mail: info@sanmarcospa.it - info@pec.sanmarcospa.it
Tutte le attività inerenti la materiale affissione di manifesti compreso il relativo attacchinaggio	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Publiberg srl – C.so V.Veneto, 68/L 24046 Osio Sotto (BG) Tel. 035/4876251 Mob.3333671882 Mail: publiberg@gmail.com - affissioni.publiberg@gmail.com

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

Per garantire che i servizi descritti nella presente "Carta" vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle **prestazioni-tipo** a cui sono stati associati degli indicatori (*standard*) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa.

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

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi *standard* di legge –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
Emissione avvisi di pagamento	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 30 giorni prima della scadenza della prima rata
Attività assistenza e servizio al pubblico	Tempi di attesa allo sportello	Entro 30 minuti
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 60 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 60 giorni dalla presentazione
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Non specificato	Immediato nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; Entro 15 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio.
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Non specificato	Entro 15 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Ricezione al protocollo 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)	Entro 180 giorni dalla richiesta N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto.
Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Entro 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)	Entro 90 giorni dalla richiesta	Entro 90 giorni dalla richiesta dei diritti del contribuente, comma 1) lettera a
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000– Statuto dei diritti del contribuente: comma 1) lettere b) e c); e comma 2	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 per la 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 Dirigente dell'Ufficio Tributi o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

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

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

3° grado Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

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

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

Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni. In particolare deve essere prodotto entro il termine di sessanta giorni dalla data della notificazione dell'atto impugnato, inoltrandolo al Comune di Calcio - Ufficio Tributi – Via Papa Giovanni XXIII,40, 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: protocollo@pec.comune.calcio.bg.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 VIALE VITTORIO EMANUELE II, 18, - 24121 Bergamo.

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 Calcio 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 Lombardia ha sede in Via Della Moscova, 2 - 20121 Milano
- Tel.: 02-65504304 / 02-65504305 - Fax: 02-65504899.

Mail: dr.lombardia.garante@finanze.it

6.2.- La verifica del rispetto degli *standard* di qualità

La presente "Carta" costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente dell'Ufficio Tributi oltre a rappresentare il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.

Per raggiungere tale obiettivo di garanzia nei confronti dei cittadini, è necessario che il Comune proceda ad un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all'utente finalizzato alla verifica del rispetto degli *standard* di qualità.

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 suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati che per gli *standard*.

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

6.4.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

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

Il reclamo può essere presentato anche 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 GDPR 2016/679/UE che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

Responsabile del trattamento dei dati personali è Dott.ssa Teresina Graziella Bottoli.

Allegato 1: MODULO per la presentazione di reclami, per segnalazione suggerimenti e proposte di miglioramento dei Servizi.