



COMUNE DI SAN TEODORO

Ufficio Tributi ed Economato

Settore Servizi Finanziari



CARTA DEI SERVIZI

“I Tributi Comunali e i diritti del contribuente”

PREMESSA

La Carta dei Servizi dell'Ufficio Tributi ed Economato si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (*principi sull'erogazione dei servizi pubblici*) ed alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 (*Statuto dei diritti del contribuente*).

Con questo documento l'Ufficio Tributi ed Economato del Comune intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione, impegnandosi a garantire i livelli di alta qualità dichiarati negli standard, per rispondere sempre meglio alle aspettative e perseguire il continuo miglioramento degli stessi.

Alla Carta dei Servizi è allegato anche un modulo per la presentazione dei reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi resi. Il cittadino – utente ha così la possibilità di partecipare alla gestione dei servizi segnalando i casi ove si riscontrino delle anomalie. Seguendo le indicazioni riportate sul modulo stesso il cittadino potrà comunicarle all'Ufficio che risponderà nel merito entro trenta giorni.

L'elaborazione della Carta dei Servizi dell'Ufficio Tributi ed Economato, per quanto essenziale e sperimentale, costituisce un contributo al progetto globale di impegno alla trasparenza dell'azione amministrativa costituendo una concreta occasione di collaborazione e confronto con i cittadini.

1. La Carta dei Servizi: Informazioni generali

1.1 Periodo di validità

La validità della Carta dei Servizi Tributarî decorre dalla data di approvazione.

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 è soggetta a revisione ed aggiornamento da parte dell'Ufficio Tributi ed Economato.

1.2 Unità organizzativa responsabile

Il settore responsabile dei servizi illustrati in questa carta è il *Settore Economico-Finanziario*.

L'Ufficio Tributi si trova al 1° piano della sede comunale situata in:

Via Grazia Deledda snc – 08020 San Teodoro (OT)

Tel. 0784/8600

Fax. 0784/865192

e-mail: info@comunesanteodoro.gov.it – c.buccheri@comunesanteodoro.gov.it – a.fideli@comunesanteodoro.gov.it –
protocollo@pec.comunesanteodoro.it

sito internet: www.comunesanteodoro.gov.it

Orari di apertura al pubblico:

- Martedì, giovedì, venerdì: dalle 9.00 alle 12.00

E' possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- Direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- Telefonando;
- Ai suddetti indirizzi e-mail

Il responsabile dell'Ufficio Tributi ed Economato del Settore Finanziario è il Rag. Olinto Piras

1.3 Dove trovare la carta dei servizi

La Carta dei Servizi dei tributi è disponibile presso l'ufficio Tributi ed Economato del Settore Finanziario ed è scaricabile dal sito www.comunesanteodoro.gov.it nello spazio web dedicato ai Tributi.

2 I Principi Generali della Carta dei Servizi

Con la Carta dei Servizi, l'Ufficio Tributi ed Economato si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

- **Eguaglianza ed imparzialità:** l'Ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri di dell'obiettività e dell'equità; nessuna differenza nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di genere, etnia, religione, condizione sociale ed opinioni politiche;
- **Chiarezza e trasparenza:** l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione;

- **Partecipazione:** la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'ufficio; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso dell'ufficio; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; l'ufficio danno riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- **Efficacia ed efficienza:** il personale dell'ufficio è costantemente aggiornato per fornire risposte puntuali e precise alle richieste dell'utenza nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi offerti;
- **Continuità e sicurezza del servizio:** il servizio viene garantito, nei giorni lavorativi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni; per esigenze particolari è possibile anche fissare un appuntamento;
- **Semplificazione della procedure:** l'ufficio assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curano che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, l'ufficio prevede 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.

3 I nostri obiettivi

I principali obiettivi dell'Ufficio Tributi ed Economato sono:

- **L'acquisizione delle risorse,** necessarie al funzionamento dell'Ente e all'erogazione dei servizi, mediante la determinazione di aliquote e tariffe con le relative detrazioni e agevolazioni per la diversificazione del carico tributario;
- **L'equa ripartizione della tassazione,** mediante controlli anti-evasione, con controlli incrociati in tutte le banche dati in possesso dell'ufficio;
- **La semplificazione degli adempimenti,** posti a carico dei cittadini;

- **La tempestività della risposta**, sia mediante attività di sportello da parte del personale dell'ufficio, sia mediante posta elettronica;
- **La trasparenza dell'azione e partecipazione dei cittadini**, al fine di migliorare il rapporto e la comunicazione con l'utenza, infatti tutti gli atti normativi e tariffari di competenza dell'ufficio Tributi e la relativa modulistica sono resi pubblici sul sito internet del Comune.

4 La struttura dell'Ufficio Tributi ed Economato

L'ufficio Tributi assume un'importanza strategica nell'economia del bilancio del comune dovendo garantire il necessario flusso di entrate al fine di consentire la realizzazione dei servizi ai propri cittadini; l'ufficio provvede all'espletamento delle pratiche relative alla gestione delle entrate di natura tributaria (imposte e tasse); la gestione delle principali imposte e tasse è svolta direttamente dall'ufficio, mentre l'imposta sulla pubblicità e la Cosap sono gestite in concessione dalla Soc. C.& C.; la riscossione coattiva delle entrate comunali è affidata agli agenti della riscossione del gruppo "Equitalia". Sia con la Soc. C.& C. che con Equitalia l'Ufficio Tributi svolge un'attività di comunicazione e controllo.

L'Ufficio Tributi dispone di un collegamento informatico indispensabile per la propria attività con le seguenti banche dati:

- Agenzia del Territorio (SISTER – Catasto Terreni e Fabbricati)
- Ministero delle Finanze (SIATEL – Anagrafe Tributaria)
- Agente della Riscossione Tributi (RENDIWEB – Equitalia Servizi)
- Altri Uffici comunali (Anagrafe, Commercio, Edilizia, etc.).

5 Le Entrate gestite

I **tributi** (imposte e tasse) gestiti sono i seguenti:

- **Imposta Municipale Propria (IMU)** – (dall'anno 2012);
- **Imposta Comunale sugli immobili (ICI)** – (fino all'anno 2011);

- **Tassa smaltimento rifiuti (TARSU)** – (fino all'anno 2012);
- **TARES** (anno 2013);
- **Canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (Cosap)**;
- **Imposta sulla pubblicità**;
- **Riscossione coattiva dei crediti comunali** – consiste nel recupero coattivo di tutte le entrate comunali, riferibili a crediti rimasti insoluti dopo gli ordinari inviti al pagamento.

6 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, l'ufficio svolge, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia. Inoltre, sempre nell'interesse del contribuente, assicurano che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravio e rimborso correttivi di atti impositivi o di versamenti eccedenti il dovuto. I servizi sono erogati con le medesime modalità a prescindere dalla tipologia di utenza che vi si rivolge. Gli operatori forniscono risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti ivi compresi quelli non abituati a trattare problematiche fiscali ed amministrative in genere.

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

Sul sito internet www.comunesanteodoro.gov.it nello spazio dedicato ai "Tributi" sono disponibili le informazioni necessarie per assolvere correttamente agli adempimenti tributari (regolamenti, aliquote, tariffe, modalità di calcolo, pagamento, ravvedimento operoso, nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso e di agevolazioni).

La tabella che segue indica i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi e l'ufficio a cui rivolgersi. Si evidenzia, a tale proposito, che in alcuni casi la gestione dei tributi comunali coinvolge anche uffici non appartenenti al Comune di San Teodoro.

7 Tabella dei servizi

	DENOMINAZIONE SERVIZIO	MODALITA' DI RICHIESTA	DOCUMENTI DA ALLEGARE	A CHI RIVOLGERSI	TEMPI DI LEGGE	INFORMAZIONI UTILI
1	Imposta Municipale Propria - IMU - Richieste di carattere generale sulla normativa, adempimenti, aliquote e valori aree edificabili, modalità di versamento	Richiesta verbale allo sportello - telefonica - o per mezzo fax o posta elettronica o Pec	//	Ufficio Tributi del Comune di San Teodoro - Via Grazia Deledda snc - 08020 San Teodoro - Tel. 0784/8600 - Fax. 0784/865192 - e-mail c.buccheri@comunesanteodoro.gov.it - a.fideli@comunesanteodoro.gov.it	In tempo reale nel caso di richiesta verbale - entro 30 giorni nel caso di richiesta scritta	Le aliquote IMU approvate sono rese pubbliche attraverso la pubblicazione di manifesti informativi sul sito istituzionale comunale - la relativa Delibera di C.C. di approvazione delle aliquote IMU viene pubblicata sul sito del MEF entro 30 gg. Dall'approvazione delle aliquote
2	Imposta Municipale Propria - IMU - Richiesta calcolo	Richiesta verbale allo sportello - telefonica - o per mezzo fax o posta elettronica o Pec	Visura catastale	Ufficio Tributi del Comune di San Teodoro - Via Grazia Deledda snc - 08020 San Teodoro - Tel. 0784/8600 - Fax. 0784/865192 - e-mail c.buccheri@comunesanteodoro.gov.it - a.fideli@comunesanteodoro.gov.it	In tempo reale nel caso di richiesta verbale - entro 30 giorni nel caso di richiesta scritta	L'Ufficio Tributi fornisce ai cittadini anche la possibilità di effettuare il calcolo dell'imposta on-line collegandosi al link "calcolo IMU" presente sulla home page del sito istituzionale del Comune di San Teodoro
3	Imposta Municipale Propria - IMU - dichiarazione di variazione	La dichiarazione deve essere redatta su apposito modello ministeriale allegato	//	Ufficio Tributi del Comune di San Teodoro - Via Grazia Deledda snc - 08020 San Teodoro - Tel. 0784/8600 - Fax. 0784/865192 - e-mail c.buccheri@comunesanteodoro.gov.it - a.fideli@comunesanteodoro.gov.it	Entro i termini di Legge stabiliti dalla normativa nazionale sull'IMU	Le dichiarazioni di variazione IMU devono essere trasmesse all'Ufficio Tributi mediante raccomandata senza ricevuta di ritorno, o con Pec, oppure tramite presentazione diretta all'Ufficio Tributi del Comune di San Teodoro che rilascia apposita ricevuta

4	Imposta Municipale Propria - IMU - dichiarazione di inagibilità/inabitabilità di fabbricato - come previsto dal decreto legge n. 201/2011 convertito con legge n. 214/2011 e dall'articolo 3 del Regolamento comunale IMU	La domanda deve essere redatta su apposito modulo allegato o reperibile presso l'Ufficio Tributi	Dati catastali dell'immobile - certificazione o autocertificazione dell'inabitabilità/inagibilità	Ufficio Tributi del Comune di San Teodoro - Via Grazia Deledda snc - 08020 San Teodoro - Tel. 0784/8600 - Fax. 0784/865192 - e-mail c.buccheri@comunesanteodoro.gov.it - a.fideli@comunesanteodoro.gov.it	Entro i termini di Legge	Il fabbricato deve essere inagibile dal punto di vista statico (diroccato, pericolante o simile) o inabitabile dal punto di vista igienico-sanitario, in conformità alle norme vigenti in materia, al Regolamento Imu e al Regolamento edilizio comunale
5	Imposta Municipale Propria - IMU - dichiarazione per concessione in uso gratuito di fabbricato a parenti di primo grado in linea retta (genitori e figli) (art. 7/bis Regolamento comunale sull'IMU)	La domanda deve essere redatta su apposito modulo allegato o reperibile presso l'Ufficio Tributi	Visura catastale	//	Entro i termini di Legge	Possono usufruire dell'aliquota ridotta le abitazioni concesse in uso gratuito a parenti di primo grado in linea retta (genitori e figli) occupate quale abitazioni principali e con residenza anagrafica - resta preclusa qualsiasi altra destinazione (art. 7/bis Regolamento comunale IMU)
6	Assistenza per l'eventuale calcolo del ravvedimento operoso	Richiesta verbale allo sportello - telefonica - o per mezzo fax o posta elettronica o Pec		Ufficio Tributi del Comune di San Teodoro - Via Grazia Deledda snc - 08020 San Teodoro - Tel. 0784/8600 - Fax. 0784/865192 - e-mail c.buccheri@comunesanteodoro.gov.it - a.fideli@comunesanteodoro.gov.it	In tempo reale nel caso di richiesta verbale - entro 30 giorni nel caso di richiesta scritta	

7	Imposta Municipale Propria - IMU - istanza di rimborso	La domanda deve essere redatta su apposito modulo allegato o reperibile presso l'Ufficio Tributi	Copie versamenti effettuati - visure catastali	Ufficio Tributi del Comune di San Teodoro - Via Grazia Deledda snc - 08020 San Teodoro - Tel. 0784/8600 - Fax. 0784/865192 - e-mail c.buccheri@comunesanteodoro.gov.it - a.fideli@comunesanteodoro.gov.it	180 giorni dalla data di presentazione dell'istanza	Il contribuente può fruire del rimborso per le somme non dovute o versate in eccedenza in base alla normativa nazionale vigente ed in conformità al Regolamento comunale IMU
8	Imposta Comunale sugli immobili - ICI - Richiesta aliquote e valori aree edificabili (fino all'anno 2012)	Richiesta verbale allo sportello - telefonica - o per mezzo fax o posta elettronica o Pec	//	Ufficio Tributi del Comune di San Teodoro - Via Grazia Deledda snc - 08020 San Teodoro - Tel. 0784/8600 - Fax. 0784/865192 - e-mail c.buccheri@comunesanteodoro.gov.it - a.fideli@comunesanteodoro.gov.it	In tempo reale nel caso di richiesta verbale - entro 30 giorni nel caso di richiesta scritta	Le aliquote ICI approvate (fino all'anno 2012) sono rese pubbliche sul sito istituzionale del Comune di San Teodoro
9	Imposta Comunale sugli immobili - ICI - istanza di rimborso	La domanda deve essere redatta su apposito modulo allegato o reperibile presso l'Ufficio Tributi	Copie versamenti effettuati - visure catastali	Ufficio Tributi del Comune di San Teodoro - Via Grazia Deledda snc - 08020 San Teodoro - Tel. 0784/8600 - Fax. 0784/865192 - e-mail c.buccheri@comunesanteodoro.gov.it - a.fideli@comunesanteodoro.gov.it	180 giorni dalla data di presentazione dell'istanza	Il contribuente può fruire del rimborso per le somme non dovute o versate in eccedenza in base alla normativa nazionale vigente ed in conformità al Regolamento comunale ICI

10	<p>Tributo Comunale sui rifiuti e sui servizi - TARES - Assistenza per la compilazione della dichiarazione: originaria - di subentro o di variazioni varie - da presentare entro 90 giorni dall' inizio dell'occupazione o detenzione di locali ed aree tassabili siti nel territorio comunale (D.L. 201/2011 convertito con legge 214/2011) e (art. 16 Regolamento comunale) sia per utenze domestiche che per utenze non domestiche</p>	<p>La domanda deve essere redatta su apposito modulo allegato o reperibile presso l'Ufficio Tributi</p>	<p>Documento d'identità - planimetria catastale degli immobili dichiarati</p>	<p>Ufficio Tributi del Comune di San Teodoro - Via Grazia Deledda snc - 08020 San Teodoro - Tel. 0784/8600 - Fax. 0784/865192 - e-mail c.buccheri@comunesanteodoro.gov.it - a.fideli@comunesanteodoro.gov.it</p>	<p>//</p>	<p>Con il medesimo modello e sempre entro il termine di 90 giorni vanno denunciate eventuali successive variazioni che si verificano o in merito alle condizioni di tassabilità o per modifiche di recapito o altro - Si rammenta che il solo cambio di residenza o altre iformazioni scritte o verbali per utenze domestiche e non domestiche trasmesse dal contribuente ad altri settori comunali (es. Ufficio commercio o ufficio Suap) non costituisco automatica iscrizione ai fini della TARES</p>
11	<p>Tributo Comunale sui rifiuti e sui servizi - TARES - Assistenza per la compilazione della dichiarazione di cessazione - da presentare entro 90 giorni dalla fine dell'occupazione o detenzione di locali ed aree tassabili siti nel territorio comunale per vendita, locazione o altro (D.L. 201/2011 convertito con legge 214/2011) e (art. 16 Regolamento comunale) sia per utenze domestiche che per utenze non domestiche</p>	<p>La domanda deve essere redatta su apposito modulo allegato o reperibile presso l'Ufficio Tributi</p>	<p>Documento d'identità - copia dell'atto di compravendita o copia contratto di locazione</p>	<p>Ufficio Tributi del Comune di San Teodoro - Via Grazia Deledda snc - 08020 San Teodoro - Tel. 0784/8600 - Fax. 0784/865192 - e-mail c.buccheri@comunesanteodoro.gov.it - a.fideli@comunesanteodoro.gov.it</p>	<p>//</p>	<p>Si rammenta che il solo cambio di residenza o altre iformazioni scritte o verbali per utenze domestiche e non domestiche trasmesse dal contribuente o da società ad altri settori comunali (es. Ufficio commercio o ufficio Suap) non comportano l'automatica disdetta dell'utenza ai fini della TARES</p>

12	Tassa smaltimento rifiuti solidi urbani - TARSU (fino all'anno 2012) - Dichiarazione: originaria - di subentro e variazioni varie - da presentare entro il 20 gennaio dell'anno successivo all'inizio dell'occupazione o detenzione di locali ed aree scoperte a qualsiasi uso adibite	La domanda deve essere redatta su apposito modulo allegato o reperibile presso l'Ufficio Tributi	Documento d'identità - planimetria catastale degli immobili dichiarati	Ufficio Tributi del Comune di San Teodoro - Via Grazia Deledda snc - 08020 San Teodoro - Tel. 0784/8600 - Fax. 0784/865192 - e-mail c.buccheri@comunesanteodoro.gov.it - a.fideli@comunesanteodoro.gov.it	//	Con il medesimo modello e sempre entro il 20 gennaio dell'anno successivo all'evento vanno denunciate eventuali successive variazioni che si verificano o in merito alle condizioni di tassabilità o per modifiche di recapito o altro - Si rammenta che il solo cambio di residenza o altre informazioni scritte o verbali per utenze domestiche e non domestiche trasmesse dal contribuente ad altri settori comunali (es. Ufficio commercio o ufficio Suap) non costituiscono automatica iscrizione ai fini della Tarsu
13	Tassa smaltimento rifiuti solidi urbani - TARSU (fino all'anno 2012) - Dichiarazione di cessazione - da presentare entro il 20 gennaio dell'anno successivo dalla fine dell'occupazione o detenzione di locali ed aree scoperte a qualsiasi uso adibite	La domanda deve essere redatta su apposito modulo allegato o reperibile presso l'Ufficio Tributi	Documento d'identità - copia dell'atto di compravendita o copia contratto di locazione	Ufficio Tributi del Comune di San Teodoro - Via Grazia Deledda snc - 08020 San Teodoro - Tel. 0784/8600 - Fax. 0784/865192 - e-mail c.buccheri@comunesanteodoro.gov.it - a.fideli@comunesanteodoro.gov.it	//	Si rammenta che il solo cambio di residenza o altre informazioni scritte o verbali trasmesse dal contribuente o da società ad altri settori comunali (es. Ufficio commercio o ufficio Suap) non comportano l'automatica disdetta dell'utenza ai fini della TARSU
14	Istanza di rateizzo di pagamenti di tributi comunali (IMU - ICI - TARES - TARSU) particolarmente onerosi	La domanda deve essere redatta su apposito modulo allegato o reperibile presso l'Ufficio Tributi	Copia dell'atto che ha dato origine alla richiesta	Ufficio Tributi del Comune di San Teodoro - Via Grazia Deledda snc - 08020 San Teodoro - Tel. 0784/8600 - Fax. 0784/865192 - e-mail c.buccheri@comunesanteodoro.gov.it - a.fideli@comunesanteodoro.gov.it	30 giorni dalla presentazione dell'istanza	//

15	Istanza di discarico/sgravio tributi	La domanda deve essere redatta su apposito modulo allegato o reperibile presso l'Ufficio Tributi	Copia dell'atto o dell'avviso di pagamento che ha dato origine alla richiesta	Ufficio Tributi del Comune di San Teodoro - Via Grazia Deledda snc - 08020 San Teodoro - Tel. 0784/8600 - Fax. 0784/865192 - e-mail c.buccheri@comunesanteodoro.gov.it - a.fideli@comunesanteodoro.gov.it	30 giorni dalla presentazione dell'istanza	//
16	Richieste di verifica correttezza versamenti tributi diversi e rilascio di certificati relativi a posizioni tributarie	Richiesta verbale allo sportello - telefonica - o per mezzo fax o posta elettronica o Pec	Visura catastale	Ufficio Tributi del Comune di San Teodoro - Via Grazia Deledda snc - 08020 San Teodoro - Tel. 0784/8600 - Fax. 0784/865192 - e-mail c.buccheri@comunesanteodoro.gov.it - a.fideli@comunesanteodoro.gov.it	In tempo reale nel caso di richiesta verbale - entro 30 giorni nel caso di richiesta scritta	E' consigliabile per l'utente consultare periodicamente l'Ufficio Tributi in caso di problematiche o dubbi su quanto versato per i tributi (ICI - IMU - TARES - TARSU) così da evitare di incorrere in eventuali avvisi di accertamento con applicazione di sanzioni e interessi per omesso/tardivo o parziale versamento
17	Richiesta di apertura di sinistro per risarcimento danni da parte di cittadini o dipendenti	La domanda deve essere redatta su apposito modulo allegato o reperibile presso l'Ufficio Tributi	Tutta la documentazione richiesta nella modulistica predisposta dall'ufficio	Ufficio Tributi del Comune di San Teodoro - Via Grazia Deledda snc - 08020 San Teodoro - Tel. 0784/8600 - Fax. 0784/865192 - e-mail c.buccheri@comunesanteodoro.gov.it - a.fideli@comunesanteodoro.gov.it	Entro i termini di Legge	
18	Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Richiesta verbale allo sportello - telefonica - o per mezzo fax o posta elettronica o Pec		Ufficio Tributi del Comune di San Teodoro - Via Grazia Deledda snc - 08020 San Teodoro - Tel. 0784/8600 - Fax. 0784/865192 - e-mail c.buccheri@comunesanteodoro.gov.it - a.fideli@comunesanteodoro.gov.it	In tempo reale nel caso di richiesta verbale - entro 30 giorni nel caso di richiesta scritta	

19	Richiesta di annullamento o modifica di atti in sede di autotutela	Richiesta verbale allo sportello - telefonica - o per mezzo fax o posta elettronica o Pec		Ufficio Tributi del Comune di San Teodoro - Via Grazia Deledda snc - 08020 San Teodoro - Tel. 0784/8600 - Fax. 0784/865192 - e-mail c.buccheri@comunesanteodoro.gov.it - a.fideli@comunesanteodoro.gov.it	In tempo reale nel caso di richiesta verbale - entro 30 giorni nel caso di richiesta scritta	
20	Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	D.Lgs. 31/12/1992, n. 546		Ufficio Tributi del Comune di San Teodoro - Via Grazia Deledda snc - 08020 San Teodoro - Tel. 0784/8600 - Fax. 0784/865192 - e-mail c.buccheri@comunesanteodoro.gov.it - a.fideli@comunesanteodoro.gov.it	Entro i termini di Legge	
21	Richieste ed informazioni in merito ad informazioni sulla Cosap (canone per l'occupazione del suolo pubblico)	Richiesta verbale allo sportello - telefonica - o per mezzo fax o posta elettronica o Pec		Soc. C.&. C. con sede in Via Grazia Deledda snc - 08020 San Teodoro - Tel. 0784/865942-	In tempo reale nel caso di richiesta verbale - entro 30 giorni nel caso di richiesta scritta	
22	Richieste ed informazioni in merito all'imposta sulla pubblicità e sulle pubbliche affissioni	Richiesta verbale allo sportello - telefonica - o per mezzo fax o posta elettronica o Pec		Soc. C.&. C. con sede in Via Grazia Deledda snc - 08020 San Teodoro - Tel. 0784/865942-	In tempo reale nel caso di richiesta verbale - entro 30 giorni nel caso di richiesta scritta	

8 La tutela e la partecipazione dell'utente

8.1 Gli istituti a tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

I principali sono:

- Ravvedimento operoso
- Autotutela
- Ricorso alle Commissioni Tributarie

Ravvedimento operoso

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione.

In tal modo, entro i termini previsti dalla legge (entro 30 giorni – “*ravvedimento breve*” oppure entro un anno “*ravvedimento lungo*”), 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, al proprio consulente di fiducia o ad un centro 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 un iniziativa propria dell'ufficio.

L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

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

Ricorso alle Commissioni Tributarie

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario.

Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs. n. 546/92 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio:

1° grado Commissione Tributaria Provinciale

2° grado Commissione Tributaria Regionale

3° grado Corte di Cassazione

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento tributari;
- 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 esposto, della Commissione Tributaria competente e delle relative forme da osservare.

Il ricorso a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs. 546/92.

8.2 L'aggiornamento degli standard di qualità

Come premesso, la Carta dei Servizi è un documento dinamico che, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli *standard*.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono l'analisi dei giudizi e/o suggerimenti che verranno eventualmente espressi dagli utenti e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

8.3 Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare al Responsabile dell'ufficio Tributi delle “ **SEGNALAZIONI**” (problemi, reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei Servizi) relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente carta.

La segnalazione potrà essere presentata per posta, via fax, per posta elettronica o mediante consegna diretta.

Al fine di agevolare l'utente, presso l'ufficio Tributi, 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.

Le eventuali segnalazioni presentate in via informale (verbali dirette o telefoniche) o anonime saranno considerate in ogni caso, senza che, tuttavia, ad esse venga 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 responsabile dell'ufficio valuta la segnalazione e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione della stessa.

Se la segnalazione è riconosciuta fondata il responsabile adotta i provvedimenti opportuni per raggiungere lo scopo.

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

8.4 La valutazione periodica dei servizi

Il responsabile dell'ufficio Tributi ogni qualvolta se ne presenti la necessità e comunque con periodicità trimestrale si confronta con i propri dipendenti sull'andamento dell'ufficio.

Tale conferenza dovrà prioritariamente mettere in evidenza gli eventuali fattori di criticità presenti e proporre soluzioni migliorative; dovrà, inoltre, dare conto del rispetto degli indicatori di qualità (*standard*) e/o prevenire le eventuali cause di scostamento.

Con periodicità almeno annuale, il responsabile dell'Ufficio Tributi esamina i contenuti dei reclami e dei suggerimenti presentati dagli utenti, nonché delle proposte eventualmente avanzate dai dipendenti, effettuando un'analisi della qualità dei servizi erogati al fine di mantenere o migliorare gli *standard* previsti nella presente Carta.

8.5 La tutela della privacy

Il contribuente che comunica all'Ufficio Tributi i propri dati viene informato, ai sensi del D.Lgs. 196/2003, che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se le norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

Allegato:

- ❖ **MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI SEGNALAZIONI** (problemi, reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei Servizi)