



COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA

TA.RI.

I.M.U.

I.C.P.

D.P.A.

C.O.S.A.P.

RISCOSSIONE COATTIVA

CARTA DEI SERVIZI U.O.C. TRIBUTI

Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 216 del 05/06/2018

La Carta dei Servizi dell'U.O.C. Tributi è uno strumento di garanzia e tutela con il quale il Comune, definendo i principi alla base del rapporto con i contribuenti ed assumendo l'impegno a rispettare gli standard di qualità dichiarati, riconosce diritti e aspettative dei cittadini.

Attraverso la Carta, l'U.O.C. Tributi:

- orienta sui servizi disponibili, le modalità di accesso e di contatto, gli strumenti a tutela del contribuente;
- individua i livelli di qualità del servizio;
- assume l'impegno di garantire gli standard qualitativi dichiarati;
- persegue il miglioramento continuo predisponendo strumenti di verifica della qualità percepita;
- indica i riferimenti per inoltrare reclami, segnalare disservizi, proporre suggerimenti.

L'Amministrazione, comunicando servizi erogati e obiettivi di qualità, rende disponibile agli utenti un mezzo per controllare e valutare la prestazione fornita rispetto agli standard qualitativi enunciati.

L'U.O.C. Tributi si impegna ad erogare i servizi illustrati nella presente Carta nel rispetto dei seguenti principi fondamentali.

Uguaglianza e imparzialità

Tutti gli utenti hanno gli stessi diritti e sono trattati in maniera imparziale e obiettiva.

Tempestività

I cittadini contribuenti hanno diritto ad ottenere risposte in tempi certi.

Accessibilità

Gli uffici sono accessibili attraverso le modalità che l'utente ritiene più consone: sportello al pubblico, sportello online, email, Pec, posta.

Continuità

Il servizio è erogato in modo continuo e regolare: negli orari di sportello viene sempre garantito l'accesso. Per essere ricevuti in orari diversi è possibile fissare un appuntamento. In caso di chiusura degli uffici per cause di forza maggiore viene pubblicata una preventiva comunicazione sul sito.

Semplificazione

Gli uffici si impegnano a semplificare le procedure richiedendo soltanto la documentazione strettamente necessaria. Viene incoraggiata la trasmissione di dichiarazioni e istanze attraverso modalità telematiche (sportello online Linkmate, email, PEC).

Chiarezza e trasparenza

Il personale fornisce le informazioni richieste con un linguaggio chiaro e comprensibile, garantendo il diritto di accesso alle informazioni.

Efficienza ed efficacia

Gli uffici ottimizzano le risorse impiegate per conseguire gli obiettivi prefissati.

Nelle pagine che seguono sono proposte delle schede informative relative a: tributi/entrate gestiti, istituti a tutela del contribuente, obiettivi di qualità dei servizi e relativo monitoraggio.

L'U.O.C. Tributi gestisce i seguenti tributi/entrate di competenza del Comune:

TASSA RIFIUTI

IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITÀ (ICP)

DIRITTI SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI (DPA)

CANONE OCCUPAZIONE SPAZI E AREE PUBBLICHE (COSAP)

SI OCCUPA, INOLTRE, DELLA RISCOSSIONE COATTIVA, RECUPERO DI SOMME NON VERSATE REGOLARMENTE, DELLE PROPRIE ENTRATE, TRIBUTARIE ED EXTRATRIBUTARIE

Sul sito del comune www.comune.falconara-marittima.an.it, sezione Entrate/Tributi, sono disponibili:

- Il regolamento generale delle entrate;
- regolamenti, tariffe e aliquote dei singoli tributi/entrate di competenza del Servizio;
- uno strumento per il calcolo online del dovuto IMU;
- i moduli per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rateizzazioni, compensazioni, rimborsi, agevolazioni, rettifica di atti relativi ai singoli tributi/entrate;
- i modelli per richiedere la rateizzazione di ingiunzioni, pignoramenti, la sospensione di fermi amministrativi, il discarico di ingiunzioni.

Per Tassa Rifiuti e IMU, è possibile accedere allo sportello online Linkmate per:

- verificare la propria posizione;
- scaricare i modelli F24 per il pagamento;
- scaricare i moduli per la presentazione di dichiarazioni e richieste;
- trasmettere richieste di rateizzazione, agevolazioni, rimborsi;
- contattare gli operatori attraverso il sistema di messaggistica.

Per ogni tributo/entrata, contattando gli uffici competenti ai riferimenti indicati nelle schede che seguono, è possibile:

- ottenere informazioni su tariffe e aliquote;
- verificare la propria situazione;
- avere chiarimenti sui provvedimenti ricevuti per omessa/infedele dichiarazione e omesso versamento;
- presentare le dichiarazioni previste dalla normativa;
- richiedere agevolazioni, rateizzazioni, rimborsi;
- ottenere chiarimenti su ingiunzioni fiscali, preavvisi di fermo/fermi amministrativi, atti di pignoramento, dichiarazioni stragiudiziali ecc;
- segnalare disservizi, proporre reclami, suggerire miglioramenti.

La Tassa Rifiuti copre i costi sostenuti per la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani. È dovuta da chiunque possieda, occupi o detenga locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti. Ogni anno, ai contribuenti iscritti viene spedito un invito al pagamento, anche tramite mail se richiesto, con allegati i modelli F24 per il versamento in tre rate con scadenza 31 luglio, 30 settembre, 30 novembre, oppure in un'unica rata entro il 31 luglio, salvo diversa scadenza stabilita dall'Amministrazione.

Dichiarazioni

La Tassa Rifiuti non viene applicata automaticamente a seguito di pratiche anagrafiche o di altro tipo effettuate presso gli uffici comunali; occorre presentare apposita **DICHIARAZIONE** relativa a:

- inizio o cessazione del possesso, occupazione o detenzione (dichiarazione di nuova iscrizione o cessazione);
- variazione della superficie e/o destinazione d'uso, a suo tempo dichiarata, o cambiamento d'abitazione o trasferimento di sede dell'attività nell'ambito del territorio comunale (dichiarazione di variazione).

La dichiarazione va presentata **entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data d'inizio**, variazione o cessazione del possesso, dell'occupazione o della detenzione, allo sportello negli appositi orari, via mail, via PEC oppure per posta.

Servizi

Presso l'Ufficio Tassa Rifiuti è possibile:

- presentare le dichiarazioni su inizio, variazione, cessazione occupazione o detenzione di locali o aree scoperte;
- ottenere informazioni e chiarimenti su tariffe, tributo, situazione del contribuente, presentazione dichiarazioni, modalità di versamento, sanzioni in caso di omessa/infedele dichiarazione e omesso pagamento, avvisi di accertamento;
- presentare domande di agevolazione;
- richiedere compensazioni o rimborsi per versamenti maggiori del dovuto;
- richiedere la rateizzazione dei pagamenti;
- presentare istanza di annullamento/rettifica di avvisi di accertamento per omessa/infedele dichiarazione e omesso versamento in sede di autotutela.

MODALITÀ DI ACCESSO

Sportello online Linkmate, accessibile, previa registrazione, dalla pagina:

<http://85.33.228.217:8080/LinkmateSec/?c=00706>

oppure dal link presente nella sezione Entrate/Tributi del sito del Comune.

Sportello al Pubblico P.zza Carducci 4, Falconara Marittima

Lunedì e Mercoledì 9.00 - 13.00 / Giovedì 15.30 - 17.30

Per essere ricevuti al di fuori degli orari di sportello è possibile fissare un appuntamento.

Tel.: 071/9177272 - 281

E-mail: catanina@comune.falconara-marittima.an.it o schiarolilo@comune.falconara-marittima.an.it

PEC: comune.falconara.protocollo@emarche.it

I.M.U. Imposta Municipale Propria

Dal 1° gennaio 2012 l'IMU, Imposta Municipale Unica sostituisce l'ICI, l'Imposta Comunale sugli Immobili.

L'IMU è dovuta dai proprietari di beni immobili e titolari di diritti reali di usufrutto, uso, abitazione, ecc. Le abitazioni principali sono esenti dal 2014, ad eccezione di quelle classificate nella categorie catastali A1, A8, e A9.

Sul **sito** del Comune, sezione Entrate/Tributi è disponibile uno **strumento online** per il **calcolo dell'importo dovuto**.

Il tributo sui servizi indivisibili, **TASI**, a partire dal 1° gennaio 2016 non è più dovuto per le abitazioni principali e le fattispecie ad esse assimilate, così come definite ai fini IMU (ossia quelle che a Falconara Marittima erano precedentemente soggette a TASI con aliquota del 2,5/1,0 per mille). Per le unità immobiliari classificate nelle categorie catastali A1, A8 e A9 è dovuta l'IMU.

L'IMU per l'anno in corso deve essere versata in autoliquidazione, in due rate di pari importo, con scadenza 16 giugno (prima rata) e 16 dicembre (seconda rata).

Dichiarazioni

In caso di **variazioni** rilevanti ai fini della determinazione dell'imposta, occorre presentare la dichiarazione IMU entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data in cui sono intervenute le variazioni. La dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi, sempre che non si verifichino modifiche dei dati dichiarati che comportino un diverso ammontare dell'imposta dovuta.

Servizi

Presso l'Ufficio IMU è possibile:

- presentare le dichiarazioni IMU;
- ottenere informazioni e chiarimenti su tributo, aliquote, situazione del contribuente, adempimenti, modalità di versamento, avvisi di accertamento;
- richiedere riduzioni;
- richiedere compensazioni o rimborsi per versamenti maggiori del dovuto;
- richiedere la rateizzazione dei pagamenti;
- presentare istanza di annullamento/rettifica di atti di accertamento in sede di autotela.

MODALITÀ DI ACCESSO

Sportello online Linkmate, accessibile, previa registrazione, dalla pagina:

<http://85.33.228.217:8080/LinkmateSec/?c=00706>

oppure dal link presente nella sezione Entrate/Tributi del sito del Comune.

Sportello al Pubblico

P.zza Carducci 4, Falconara Marittima

Lunedì e Mercoledì 9.00 - 13.00 / Giovedì 15.30 - 17.30

Per essere ricevuti al di fuori degli orari di sportello è possibile fissare un appuntamento

Tel.: 071/9177280 - 279 - 239

E-mail: sassarolimo@comune.falconara-marittima.an.it

casimirrilu@comune.falconara-marittima.an.it

masisi@comune.falconara-marittima.an.it

PEC comune.falconara.protocollo@emarche.it

Imposta Comunale sulla Pubblicità

I.C.P.

L'imposta è dovuta per la diffusione di messaggi pubblicitari, permanente o temporanea, attraverso varie forme (insegne, cartelli, locandine, vetrofanie, murales, veicoli, pannelli luminosi, monitor, proiezioni, striscioni, bandiere, aeromobili, palloni frenati, volantini, apparecchi amplificatori, ecc.).

Per la **pubblicità permanente**, ogni anno viene spedito un invito al pagamento con termine per il versamento **entro il 31 marzo**.

Per la **pubblicità temporanea**, il pagamento deve essere effettuato a seguito della dichiarazione di esposizione dei mezzi pubblicitari.

Dichiarazioni

È necessario presentare apposita **dichiarazione di esposizione** prima dell'inizio della pubblicità, anche nei casi in cui non è necessaria l'autorizzazione amministrativa.

Per la sola pubblicità permanente, è necessario presentare, altresì, **denuncia di cessazione entro il 31 gennaio** successivo alla fine dell'esposizione pubblicitaria.

Servizi

Presso l'Ufficio ICP è possibile:

- presentare le dichiarazioni;
- ottenere informazioni e chiarimenti su imposta, tariffe, situazione del contribuente, adempimenti, modalità di versamento, avvisi di accertamento;
- richiedere compensazioni o rimborsi per versamenti maggiori del dovuto;
- richiedere la rateizzazione dei pagamenti;
- presentare istanza di annullamento/rettifica di avvisi di accertamento in sede di autotutela.

MODALITÀ DI ACCESSO

Sportello al Pubblico

P.zza Carducci 4, Falconara Marittima

Lunedì e Mercoledì 9.00 - 13.00 / Giovedì 15.30 - 17.30

Per essere ricevuti al di fuori degli orari di sportello è possibile fissare un appuntamento.

Tel.: 071/9177322

E-mail: brasilifr@comune.falconara-marittima.an.it

PEC comune.falconara.protocollo@emarche.it

D.P.A. Diritti sulle Pubbliche Affissioni

I diritti sono dovuti per la realizzazione, a cura dell'ente, del servizio di affissione su impianti pubblici, di manifesti di vario formato. È necessario effettuare prenotazione scritta utilizzando l'apposita modulistica.

L'affissione viene eseguita dopo la presentazione della ricevuta di pagamento dei relativi diritti.

Servizi

Presso l'Ufficio DPA è possibile:

- ottenere informazioni su tariffe, disponibilità spazi, modalità di versamento;
- prenotare gli spazi di affissione;
- presentare richiesta scritta di affissione.

MODALITÀ DI ACCESSO

Sportello al Pubblico

P.zza Carducci 4, Falconara Marittima

Lunedì e Mercoledì 9.00 - 13.00 / Giovedì 15.30 - 17.30

Per essere ricevuti al di fuori degli orari di sportello è possibile fissare un appuntamento.

Tel.: 071/9177329

E-mail: affissioni@comune.falconara-marittima.an.it

PEC comune.falconara.protocollo@emarche.it

Canone Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche

C.O.S.A.P.

Il Canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche è dovuto per i passi carrabili e per tutte le occupazioni, permanenti o temporanee, di suolo, soprassuolo e sottosuolo pubblico, che comportino o meno la costruzione di manufatti.

Per le **occupazioni permanenti**, compresi i **passi carrabili**, ogni anno viene spedito un invito al pagamento, con allegato il bollettino postale per il versamento entro il 31 marzo, salvo diversa scadenza stabilita dall'Amministrazione.

Per le **occupazioni temporanee**, di durata inferiore all'anno, il pagamento deve essere effettuato a seguito del provvedimento di autorizzazione.

Servizi

Presso l'Ufficio Cosap è possibile:

- ottenere informazioni su tariffe, situazione del contribuente, adempimenti, modalità di versamento;
- ottenere chiarimenti sugli avvisi di accertamento;
- richiedere compensazioni o rimborsi per versamenti maggiori del dovuto;
- richiedere la rateizzazione dei pagamenti;
- presentare istanza di annullamento/rettifica di atti di accertamento in sede di autotela.

MODALITÀ DI ACCESSO

Sportello al Pubblico

P.zza Carducci 4, Falconara Marittima

Lunedì e Mercoledì 9.00 - 13.00 / Giovedì 15.30 - 17.30

Per essere ricevuti al di fuori degli orari di sportello è possibile fissare un appuntamento.

Tel.: 071/9177330

E-mail: spargolian@comune.falconara-marittima.an.it

PEC comune.falconara.protocollo@emarche.it

La Riscossione Coattiva si occupa del recupero delle somme non versate regolarmente delle entrate tributarie (Tassa Rifiuti, IMU/ICI/TASI, ICP) ed extratributarie (Cosap, violazioni codice della strada, canoni di locazione, refezione e rette scolastiche, ecc.).

La procedura viene attivata sulla base di avvisi di accertamento e solleciti di pagamento regolarmente notificati e non pagati nei termini previsti dalla legge, attraverso l'emissione di un'ingiunzione fiscale.

Trascorsi 60 giorni dalla notifica senza che sia pervenuto il pagamento o sia stata presentata istanza di rateazione, l'ingiunzione costituisce titolo esecutivo per procedere al recupero forzoso del credito (fermi amministrativi, atti di pignoramento, iscrizioni ipotecarie ecc.).

Servizi

Presso l'Ufficio Riscossione Coattiva è possibile:

- verificare la propria posizione debitoria;
- ottenere informazioni su ingiunzioni fiscali, avvisi di intimazione, preavvisi di fermo amministrativo, atti di pignoramento;
- richiedere la rateizzazione del debito;
- richiedere la sospensione del fermo amministrativo;
- richiedere il discarico dell'ingiunzione fiscale.

MODALITÀ DI ACCESSO

Sportello al Pubblico

P.zza Carducci 4, Falconara Marittima

Lunedì e Mercoledì 9.00 - 13.00 / Giovedì 15.30 - 17.30

Per essere ricevuti al di fuori degli orari di sportello è possibile fissare un appuntamento.

Tel.: 071/9177323 - 365 - 292 - 278

E-mail: martellaan@comune.falconara-marittima.an.it

rese@comune.falconara-marittima.an.it

scortechinisi@comune.falconara-marittima.an.it

solfanellira@comune.falconara-marittima.an.it

PEC comune.falconara.protocollo@emarche.it

ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

INTERPELLO

I contribuenti o i soggetti tenuti a porre in essere adempimenti tributari per conto degli stessi, possono interpellare l'U.O.C. Tributi per ottenere un parere sull'applicazione della normativa tributaria in relazione ad una specifica situazione, secondo le modalità e nelle ipotesi previste nel Regolamento delle Entrate.

L'interpello deve essere presentato via raccomandata A/R o via PEC, prima di porre in essere il comportamento e l'interpretazione prospettati nell'istanza.

ACQUIESCENZA DELL'ACCERTAMENTO

Il contribuente che aderisce agli accertamenti per omessa o infedele dichiarazione può beneficiare della riduzione della sanzione ad un terzo versando l'importo dovuto entro 60 giorni dalla notifica dell'atto.

ACCERTAMENTO CON ADESIONE

Nei casi previsti dal Regolamento delle Entrate, è possibile definire l'accertamento dei tributi comunali in accordo con il contribuente. Il procedimento può essere attivato a cura dell'Ufficio, prima della notifica dell'avviso di accertamento, oppure, su istanza del contribuente, sia prima sia dopo la notifica dell'avviso di accertamento.

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Per IMU e Imposta Comunale sulla Pubblicità, i contribuenti che hanno omesso in tutto o in parte il pagamento del tributo, possono regolarizzare la propria posizione versando spontaneamente il tributo comprensivo degli interessi legali e delle sanzioni ridotte previste dalla legge entro un anno dalla scadenza.

I contribuenti che non hanno presentato la dichiarazione entro i termini previsti possono regolarizzare la propria posizione entro novanta giorni, presentando la dichiarazione omessa e pagando il tributo relativo comprensivo degli interessi legali e delle sanzioni ridotte previste dalla legge.

Se l'ufficio ha già contestato la violazione attraverso avvisi di accertamenti, il ravvedimento non è possibile.

RICHIESTA DI ANNULLAMENTO/RETTIFICA AVVISI DI ACCERTAMENTO IN SEDE DI AUTOTUTELA

Se si ritiene l'avviso di accertamento illegittimo, entro 60 giorni dalla notifica, è possibile chiedere il riesame dell'atto e il suo annullamento totale o parziale, presentando apposita istanza corredata dalla documentazione comprovante l'infondatezza della pretesa avanzata dal Comune.

La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende i termini per la proposizione del ricorso.

CONCILIAZIONE GIUDIZIALE

Per i contenziosi pendenti dinanzi alla Commissione Tributaria Provinciale e Regionale, il Funzionario Responsabile può accedere alla conciliazione giudiziale allo scopo di estinguere la controversia. La conciliazione si può perfezionare tramite un accordo tra le parti in udienza oppure in via stragiudiziale fuori udienza.

RECLAMO - MEDIAZIONE

Per contestazioni di importo non superiore a 50.000 €, entro 60 giorni dalla notifica dell'atto, deve essere proposta istanza di reclamo-mediazione al Comune prima del deposito del ricorso alla Commissione Tributaria Provinciale. L'istituto garantisce una risposta da parte dell'Ente in tempi brevi e certi e, in caso di accordo, la riduzione delle sanzioni.

Se entro 90 giorni l'istanza non viene accolta o non si conclude la mediazione, il contribuente può depositare il reclamo-mediazione in Commissione Tributaria Provinciale; l'istanza si converte in ricorso. In caso di mancata presentazione del reclamo-mediazione, non è possibile procedere al ricorso dinanzi alla Commissione Tributaria.

RICORSO ALLA COMMISSIONE TRIBUTARIA

Per controversie di importo superiore a 50.000 €, il contribuente può presentare ricorso alla Commissione Tributaria Provinciale entro 60 giorni dalla notifica degli atti che intende impugnare, senza necessità di avanzare preventiva istanza di reclamo-mediazione.

STANDARD DI QUALITÀ

Nell'ottica di garantire sempre maggiore trasparenza ed efficienza, l'U.O.C. Tributi ha definito gli standard di qualità da assicurare nell'erogazione dei servizi. L'obiettivo è quello di mettere a disposizione dei cittadini un riferimento per controllare l'effettiva rispondenza del servizio alle loro aspettative e consentire di presentare reclami nel caso gli impegni non fossero mantenuti. Sono stati individuati i seguenti indicatori standard che quantificano i livelli di qualità da garantire.

SERVIZI	MODALITÀ DI ACCESSO	TEMPI DI RISPOSTA
Richiesta di abilitazione sportello online Linkmate	Online	Entro 3 giorni dalla richiesta
Sportello al pubblico	Sportello	Tempo di attesa massimo: 20 minuti. Per situazioni complesse è possibile fissare un appuntamento.
Richieste di informazioni	Sportello Telefono Email Pec	In tempo reale allo sportello e per telefono. Entro 3 giorni nelle altre modalità, salvo imprevisti.
Reclami per disservizi	Email	Entro 3 giorni, salvo imprevisti

Valutazione della qualità del servizio

L'U.O.C. Tributi si prefigge il miglioramento costante dell'attività svolta, da conseguire incentivando la partecipazione dei cittadini contribuenti attraverso la rilevazione della qualità percepita e l'analisi di reclami, suggerimenti e di ogni indicazione utile per aumentare la soddisfazione verso il servizio.

Per questo, periodicamente, viene verificata la qualità percepita attraverso l'elaborazione dei **questionari di analisi della qualità** compilati allo sportello ed online sul sito del Comune, sezione Entrate/Tributi.

I reclami per disservizi o mancato rispetto degli impegni assunti nella Carta possono essere indirizzati alla mail: protocollo@comune.falconara-marittima.an.it

