



COMUNE DI SALO'
Provincia di Brescia

SETTORE TRIBUTI

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

I tributi comunali e i diritti del contribuente

Approvata con deliberazione di G.C. N.141 del 12/11/2020

Sommario

1.- La carta della qualità dei servizi: informazioni generali **pag. 3**

- 1.1.- Periodo di validità
- 1.2.- Unità organizzativa responsabile
- 1.3.- Dove reperire la “Carta”

2.- I principi generali della Carta della qualità sei servizi e gli obiettivi del Settore Tributi **pag. 5**

- 2.1.- I principi generali della “Carta”
- 2.2.- Gli obiettivi del Settore Tributi

3.- I servizi tributari **pag. 7**

4.- I servizi erogati **pag.10**

5.- Gli *standard* di qualità garantiti **pag.18**

6.- La tutela e la partecipazione del contribuente **pag.20**

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

Allegati:

- modello per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti
- questionario di misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza

1. - La carta della qualità dei servizi: informazioni generali

1.1.- Periodo di validità

La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità biennale a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. Anche prima della scadenza, tuttavia, è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità.

1.2.- Unità organizzativa responsabile

Il settore responsabile dei servizi illustrati in questa “Carta” è il Settore Tributi.

L'ufficio si trova in via Lungolago Zanardelli, 55 – 25187 Salò (Bs).

Tel. 0365/296867 – Fax 0365/296848

Mail istituzionale protocollo@pec.comune.salo.bs.it

mail ordinaria tributi@comune.salo.bs.it

Sito internet: www.comune.salo.it

L'apertura al pubblico è così prevista:

lunedì-martedì-venerdì dalle 9:00 alle 12:00 previo appuntamento-mercoledì dalle 9:00 alle 12:00 - il giovedì gli uffici sono chiusi al pubblico.

È possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- telefonando allo 0365/296867 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00;
- via e mail al seguente indirizzo: tributi@comune.salo.bs.it

Il dirigente responsabile è il Dott. Ettore Cigala (tel. 0365/296831)

indirizzo e-mail: cigala.ettore@comune.salo.bs.it.

L'organigramma del Settore Tributi è il seguente:



1.3.- Dove reperire la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi dei tributi è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito www.comune.salo.it nell'area Amministrazione Trasparente.

2. - I principi generali della carta della qualità dei servizi e gli obiettivi del Settore Tributi.

2.1. - I principi generali della “Carta”.

La presente Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dal Settore Tributi.

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

La “Carta” è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), alla legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente) ed al decreto legislativo n. 33/2013 in materia di amministrazione trasparente.

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

- **eguaglianza ed imparzialità:** gli uffici garantiscono a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità; nessuna differenza nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di genere, etnia, religione, condizione sociale ed opinioni politiche;

- **chiarezza e trasparenza:** l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione;

- **partecipazione:** la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; gli uffici danno riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;

- **efficacia ed efficienza:** il personale degli uffici è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi offerti;

- **continuità e sicurezza del servizio:** il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni; nei periodi caratterizzati da notevole afflusso di utenza potrà essere previsto un ampliamento dell'orario al pubblico o l'attivazione di appositi servizi taglia coda ed anti assembramento;

- **semplificazione delle procedure:** gli uffici assumono iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curano che le comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

In aggiunta ai suddetti principi il Comune di Salò assicura che la gestione delle attività e dei processi in atto nel Settore Tributi viene svolta nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori; inoltre si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

2.2. - Gli obiettivi del Settore Tributi.

Gli obiettivi che il Settore Tributi si prefigge sono i seguenti:

OBIETTIVI	COME VENGONO 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 le fasce deboli (ad es.: soggetti che svolgono attività di utilità sociale, famiglie numerose o con basso reddito)
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione: mediante controlli di vario genere (massivi o mirati) l'ufficio individua e colpisce le situazioni di evasione. In tal modo viene garantito il principio secondo il quale "pagare tutti per pagare meno" nel rispetto del dettato costituzionale
Comunicazione con l'utenza	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; sul sito è presente anche un programma per il calcolo dell'IMU e di stampa del mod. F24 per effettuare il pagamento
Tempestività della risposta	Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi la risposta ai dubbi sull'applicazione dei tributi sia direttamente allo sportello che mediante la posta elettronica
Recuperare la fiducia del contribuente	al fine di dissipare il velo di diffidenza che talvolta avvolge rapporti con il fisco e prevenire così l'insorgenza di controversie, l'ufficio instaura con i cittadini relazioni improntate ai principi di correttezza, collaborazione e trasparenza. Al contribuente cui siano state rivolte contestazioni viene garantito il pieno ascolto delle proprie ragioni e vengono forniti tutti i chiarimenti di tipo normativo e documentale a supporto dell'operato dell'ufficio

3. - I servizi tributari

Il Settore 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".

È collocato all'interno dell'Area risorse finanziarie e valorizzazione patrimonio del Comune di Salò.

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. Con il decreto legge n. 201 del 6.12.2011, convertito dalla legge n. 214 del 22.12.2011, la sua decorrenza è stata anticipata, in via sperimentale, all'1.1.2012.

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.

Successivamente con la L. 27.12.2019, n. 160 art.1 commi da 739 a 783 è stata istituita la nuova IMU in sostituzione della precedente con la soppressione contestuale della TASI; Il presupposto dell'IMU è la proprietà di immobili o la titolarità di diritti reali di usufrutto, uso, abitazione, enfiteusi e superficie sugli stessi.

La base imponibile è costituita dal valore degli immobili determinato applicando al valore catastale un moltiplicatore stabilito dalla legge.

La legge fissa già le aliquote da applicare alle basi imponibili, ma consente ai Comuni di aumentarle o ridurle, entro limiti fissati.

L'imposta è applicata sulle abitazioni principali classificate nelle categorie catastali A1, A8 ed A9, ovvero quelle c.d. "di lusso", mentre quelle appartenenti alle restanti categorie sono, dal 2014, esentate. Parte del gettito dell'IMU derivante dai fabbricati del gruppo catastale D (capannoni industriali, alberghi, sale per spettacoli, ospedali, banche, impianti sportivi, centri commerciali, scuole) è riservata allo Stato: precisamente quella parte di gettito calcolato ad aliquota *standard* dello 0,76%. Tutto il restante gettito di tali fabbricati, qualora il Comune abbia deliberato un'aliquota maggiore, così come tutto il gettito degli altri immobili, è a favore del Comune.

Il tributo è gestito direttamente dal Settore Tributi.

IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITA' (ICP)

L'imposta comunale sulla pubblicità, istituita con D. Lgs. 15 novembre 1993, n. 507, è un tributo sulla diffusione di messaggi pubblicitari mediante insegne, cartelli, targhe, standardi o qualsiasi altro mezzo diverso da quello assoggettato al diritto sulle pubbliche affissioni.

La tassazione avviene qualora i messaggi siano esposti in luoghi pubblici o aperti al pubblico o che da tali luoghi siano percepibili.

L'imposta è dovuta in via principale da colui che dispone a qualsiasi titolo del mezzo attraverso il quale il messaggio pubblicitario viene diffuso.

Il tributo è gestito dal Comune mediante affidamento alla ditta San Marco S.p.a. P.zza Lega Lombarda n. 18 – 20062 Cassano d'Adda (Mi) Tel. 0363/222372 e mail dedicata: salo@sanmarcospa.it e mail cassanodadda@sanmarcospa.it

DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI (DPA)

Il diritto sulle pubbliche affissioni, istituito con D. Lgs. 15 novembre 1993, n. 507, è dovuto da coloro che richiedono il servizio di affissione, a cura del Comune, in appositi impianti a ciò destinati, di manifesti di qualunque materiale costituiti, contenenti comunicazioni aventi finalità commerciali, istituzionali, sociali, ecc..

Il tributo è gestito dal Comune mediante affidamento alla ditta San Marco S.p.a. P.zza Lega Lombarda n. 18 – 20062 Cassano d'Adda (Mi) Tel. 0363/222372 e mail dedicata: salo@sanmarcospa.it e mail cassanodadda@sanmarcospa.it

Essendo sia l'imposta sulla pubblicità, che il diritto sulle pubbliche affissioni tributi in evoluzione poiché verranno assorbiti in base alle normative vigenti, Legge di bilancio 2020 (commi 816-847), dal 01.01.2020 nel nuovo CANONE UNICO PATRIMONIALE che includerà, oltre ai tributi sopraccitati, una serie di introiti locali tra cui: il canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche compreso quello per l'occupazione del suolo stradale la cui responsabilità si trasferirà al Dirigente dell'Area Affari Generali nella persona del Segretario Generale, nella presente carta si riporta la gestione del servizio e l'inoltro di eventuali chiarimenti e reclami da parte dell'utenza alla data attuale per quanto attiene il Settore Tributi.

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 Salò.

L'imposta si applica al reddito complessivo determinato ai fini IRPEF ed è dovuta se per lo stesso anno risulta dovuta l'IRPEF stessa. È facoltà di ogni comune istituirla, stabilendone con proprio regolamento l'aliquota e l'eventuale soglia di esenzione nei limiti fissati dalla legge statale. La liquidazione avviene con la dichiarazione annuale dei redditi.

È stata introdotta dal Comune di Salò nel 2014.

IMPOSTA DI SOGGIORNO

L'imposta di soggiorno è istituita in base alle disposizioni previste dall'articolo 4 del decreto legislativo 14 marzo 2011, n.23.

Con decorrenza dal 1° aprile 2012 è applicata ai soggetti non residenti che pernottano nelle strutture ricettive alberghiere, all'aria aperta ed extralberghiere che si trovano nel territorio del Comune di Salò, nelle modalità stabilite dal Regolamento Comunale in vigore e scaricabile dal sito ufficiale del Comune di Salò nella sezione Amministrazione Trasparente. I gestori di strutture ricettive devono effettuare la registrazione al portale dedicato alla gestione di tutti gli adempimenti. Il tributo è gestito direttamente dal Settore Tributi.

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 sulla base del piano finanziario del servizio.

Il tributo è gestito dal Settore Tributi per quanto attiene il rapporto con gli utenti e le tariffe mentre mediante affidamento alla società Garda Uno S.p.a. con sede in Via Italo Barbieri n. 20 25080 Padenghe s/G (Bs) tel 030/9995401 fax 030/9995460 e mail

protocollo@pec.gardauno.it internet www.gardauno.it per quanto attiene la raccolta, il trasporto e smaltimento rifiuti, spazzamento e lavaggio strade.

Anche quando la gestione è affidata a terzi, la titolarità del tributo rimane comunque al Comune che esercita il suo controllo nei confronti del soggetto esterno incaricato. A quest'ultimo è richiesto di rendicontare periodicamente sull'attività svolta.

Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione dei tributi nonché le relative tariffe ed aliquote.

ALTRE ATTIVITA'

Il Settore Tributi collabora, altresì, con l'Agenzia delle Entrate – Riscossioni oltre che con ulteriori concessionarie, alla data attuale, Area s.r.l. società unipersonale con sede in Via Torino n. 10/b c.a.p. 12084 Mondovì (Cn) tel. 0174673000 e mail info@areariscossioni.it areariscossionisrl@pec.it internet www.areariscossioni.it. al fine della riscossione coatta dei tributi.

4. - I servizi erogati

L'attività svolta dal Settore 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. Inoltre, sempre nell'interesse del contribuente, assicurano che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo, anche in mancanza di una specifica richiesta, 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.comune.salo.it sono disponibili le norme e gli strumenti necessari per il calcolo ed il pagamento dei tributi comunali, il calcolo del ravvedimento operoso, nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso e di agevolazioni.

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

IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU) in vigore dal 01.01.2020

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Settore Tributi - Via Lungolago Zanardelli, 55 – Salò Tel. 0365.296856 Fax 0365.296848 Mail protocollo@pec.comune.salo.bs.it tributi1@comune.salo.bs.it www.comune.salo.it
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Mediante richiesta da parte dell'interessato, di un suo familiare o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso	Settore Tributi - Via Lungolago Zanardelli, 55 – Salò Tel. 0365.296856 Fax 0365.296848 Mail protocollo@pec.comune.salo.bs.it tributi1@comune.salo.bs.it www.comune.salo.it
Valutazione 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. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.	Settore Tributi - Via Lungolago Zanardelli, 55 – Salò Tel. 0365.296856 Fax 0365.296848 Mail protocollo@pec.comune.salo.bs.it tributi1@comune.salo.bs.it www.comune.salo.it
Assistenza per il calcolo dell'imposta e per eventuale ravvedimento operoso	Presentandosi direttamente allo sportello: non verranno evase richieste telefoniche. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso. Per il ravvedimento operoso vedi paragrafo 6.1.	Settore Tributi - Via Lungolago Zanardelli, 55 – Salò Tel. 0365.296856 Fax 0365.296848 Mail protocollo@pec.comune.salo.bs.it tributi1@comune.salo.bs.it www.comune.salo.it
Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)	Presentandosi direttamente allo sportello. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso	Settore Tributi - Via Lungolago Zanardelli, 55 – Salò Tel. 0365.296856 Fax 0365.296848 Mail protocollo@pec.comune.salo.bs.it tributi1@comune.salo.bs.it www.comune.salo.it
Versamento	Versamento Mediante il mod. F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali e gli sportelli di Agenzia delle Entrate-Riscossione.	Poste Italiane – Banche - Sportelli di Agenzia delle Entrate-Riscossione Via Cefalonia, 49 – Brescia Tel. 030.24461 Tabaccherie abilitate
Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegare le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.	Settore Tributi - Via Lungolago Zanardelli, 55 – Salò Tel. 0365.296856 Fax 0365.296848 Mail protocollo@pec.comune.salo.bs.it tributi1@comune.salo.bs.it www.comune.salo.it
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello.	Settore Tributi - Via Lungolago Zanardelli, 55 – Salò Tel. 0365.296856 Fax 0365.296848 Mail protocollo@pec.comune.salo.bs.it tributi1@comune.salo.bs.it www.comune.salo.it

Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Presentando richiesta tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello (vedi paragrafo 6.1).	Settore Tributi - Via Lungolago Zanardelli, 55 – Salò Tel. 0365.296856 Fax 0365.296848 Mail protocollo@pec.comune.salo.bs.it tributi1@comune.salo.bs.it www.comune.salo.it
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Presentando il ricorso direttamente allo sportello e in copia alla Commissione Tributaria (vedi paragrafo 6.1).	Settore Tributi - Via Lungolago Zanardelli, 55 – Salò Tel. 0365.296856 Fax 0365.296848 Mail protocollo@pec.comune.salo.bs.it tributi1@comune.salo.bs.it www.comune.salo.it Commissione Tributaria Provinciale – Via Marsala, 25 - Brescia Tel. 069383030 - Fax 0693832544 E-mail (pec) COMMTRIBPROVBS@PEC.FINANZE.IT E-mail CTRIB.P.BS@MEF.GOV.IT Commissione Tributaria Regionale di Milano – Sezione staccata di Brescia – Via Marsala, 25 –Brescia Tel. 0693830211 - Fax 0650171906 E-mail(pec) COMMTRIBREGMI@PCE.FINANZE.IT E-mail CTRIB.R.SS.BS@MEF.GOV.IT

IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITA' E DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI (ICP – DPA)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<p>Tutte le attività di informazione, ricezione dichiarazioni, richieste di affissione e versamento</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello</p>	<p>Settore Tributi - Via Lungolago Zanardelli, 55 – Salò Tel. 0365.296867 Fax 0365.296848 Mail protocollo@pec.comune.salo.bs.it tributi@comune.salo.bs.it www.comune.salo.it San Marco S.p.a. P.zza Lega Lombarda n. 18 – 20062 Cassano d'Adda (Mi) Tel. 0363/222372 e mail dedicata: salo@sanmarcospa.it e mail cassanodadda@sanmarcospa.it</p>
<p>Rimborso</p>	<p>Presentando richiesta su apposito modulo tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.</p>	<p>Settore Tributi - Via Lungolago Zanardelli, 55 – Salò Tel. 0365.296867 Fax 0365.296848 Mail protocollo@pec.comune.salo.bs.it tributi@comune.salo.bs.it www.comune.salo.it San Marco S.p.a. P.zza Lega Lombarda n. 18 – 20062 Cassano d'Adda (Mi) Tel. 0363/222372 e mail dedicata: salo@sanmarcospa.it e mail cassanodadda@sanmarcospa.it</p>
<p>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)</p>	<p>Presentando il ricorso direttamente allo sportello e in copia alla Commissione Tributaria (vedi paragrafo 6.1).</p>	<p>Settore Tributi - Via Lungolago Zanardelli, 55 – Salò Tel. 0365.296867 Fax 0365.296848 Mail protocollo@pec.comune.salo.bs.it tributi@comune.salo.bs.it www.comune.salo.it</p> <p>San Marco S.p.a. P.zza Lega Lombarda n. 18 – 20062 Cassano d'Adda (Mi) Tel. 0363/222372 e mail dedicata: salo@sanmarcospa.it e mail cassanodadda@sanmarcospa.it</p> <p>Commissione Tributaria Provinciale – Via Marsala, 25 - Brescia Tel. 069383030 - Fax 0693832544 E-mail (pec) COMMTRIBPROVBS@PEC.FINANZE.IT E-mail CTRIB.P.BS@MEF.GOV.IT</p> <p>Commissione Tributaria Regionale di Milano – Sezione staccata di Brescia – Via Marsala, 25 – Brescia Tel. 0693830211 - Fax 0650171906 E-mail(pec) COMMTRIBREGMI@PCE.FINANZE.IT E-mail CTRIB.R.SS.BS@MEF.GOV.IT</p>

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

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte su normativa, aliquote, adempimenti e modalità di versamento	Telefonando, rivolgendosi direttamente all'ufficio, presentando richieste scritte tramite posta, fax o e-mail.	Settore Tributi - Via Lungolago Zanardelli, 55 – Salò Tel. 0365.296867 Fax 0365.296848 Mail protocollo@pec.comune.salo.bs.it tributi@comune.salo.bs.it www.comune.salo.it Agenzia delle Entrate Via Marsala, 29 Brescia Tel. 030/2972711 Fax 030/46799 Mail dp.brescia@agenziaentrate.it
Rimborso, versamenti e contenzioso	Secondo le norme che disciplinano l'IRPEF	Agenzia delle Entrate Via Marsala, 29 Brescia Tel. 030/2972711 Fax 030/46799 Mail dp.brescia@agenziaentrate

IMPOSTA DI SOGGIORNO in vigore dal 01.04.2012

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Tutte le attività di informazione, ricezione dichiarazioni, richieste di affissione e versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello	Settore Tributi - Via Lungolago Zanardelli, 55 – Salò Tel. 0365.296867 Fax 0365.296848 Mail protocollo@pec.comune.salo.bs.it tributi@comune.salo.bs.it www.comune.salo.it
Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.	Settore Tributi - Via Lungolago Zanardelli, 55 – Salò Tel. 0365.296867 Fax 0365.296848 Mail protocollo@pec.comune.salo.bs.it tributi@comune.salo.bs.it www.comune.salo.it
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Presentando il ricorso direttamente allo sportello e in copia alla Commissione Tributaria (vedi paragrafo 6.1).	Presentando il ricorso direttamente allo sportello e in copia alla Commissione Tributaria (vedi paragrafo 6.1). Settore Tributi - Via Lungolago Zanardelli, 55 – Salò Tel. 0365.296867 Fax 0365.296848 Mail protocollo@pec.comune.salo.bs.it tributi@comune.salo.bs.it www.comune.salo.it Commissione Tributaria Provinciale – Via Marsala, 25 - Brescia Tel. 069383030 - Fax 0693832544 E-mail (pec) COMMTRIBPROVBS@PEC.FINANZE.IT E-mail CTRIB.P.BS@MEF.GOV.IT Commissione Tributaria Regionale di Milano – Sezione staccata di Brescia – Via Marsala, 25 – Brescia Tel. 0693830211 - Fax 0650171906 E-mail(pec) COMMTRIBREGMI@PCE.FINANZE.IT E-mail CTRIB.R.SS.BS@MEF.GOV.IT

TASSA SUI RIFIUTI (TARI) – in vigore dall’1.1.2014

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Telefonando, presentando richieste tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello	Settore Tributi - Via Lungolago Zanardelli, 55 – Salò Tel. 0365.296836 Fax 0365.296848 Mail protocollo@pec.comune.salo.bs.it tributi2@comune.salo.bs.it www.comune.salo.it
Rimborso	La domanda di rimborso è presentata, su apposito modulo tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.	Settore Tributi - Via Lungolago Zanardelli, 55 – Salò Tel. 0365.296836 Fax 0365.296848 Mail protocollo@pec.comune.salo.bs.it tributi2@comune.salo.bs.it www.comune.salo.it
Versamento	Mediante il mod. F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali ed Agenzia delle Entrate- Riscossione	Poste Italiane - Banche Sportelli di Agenzia delle Entrate- Riscossione Via Cefalonia, 49 – Brescia Tel. 030.24461 Tabaccherie abilitate
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Presentando richiesta tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello (vedi paragrafo 6.1).	Settore Tributi - Via Lungolago Zanardelli, 55 – Salò Tel. 0365.296836 Fax 0365.296848 Mail protocollo@pec.comune.salo.bs.it tributi2@comune.salo.bs.it www.comune.salo.it
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Settore Tributi - Via Lungolago Zanardelli, 55 – Salò Tel. 0365.296836 Fax 0365.296848 Mail protocollo@pec.comune.salo.bs.it tributi2@comune.salo.bs.it www.comune.salo.it
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Presentando il ricorso direttamente allo sportello e in copia alla Commissione Tributaria (vedi paragrafo 6.1).	Settore Tributi - Via Lungolago Zanardelli, 55 – Salò Tel. 0365.296836 Fax 0365.296848 Mail protocollo@pec.comune.salo.bs.it tributi2@comune.salo.bs.it www.comune.salo.it Commissione Tributaria Provinciale – Via Marsala, 25 - Brescia Tel. 069383030 - Fax 0693832544 E-mail (pec) COMMTRIBPROVBS@PEC.FINANZE.IT E-mail CTRIB.P.BS@MEF.GOV.IT Commissione Tributaria Regionale di Milano – Sezione staccata di Brescia – Via Marsala, 25 – Brescia Tel. 0693830211 - Fax 0650171906 E-mail(pec) COMMTRIBREGMI@PCE.FINANZE.IT E-mail CTRIB.R.SS.BS@MEF.GOV.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, rivolgendosi direttamente all'ufficio, presentando richieste scritte tramite posta, fax o e-mail.	Settore Tributi - Via Lungolago Zanardelli, 55 - Salò Tel. 0365.296867 Fax 0365.296848 Mail protocollo@pec.comune.salo.bs.it tributi@comune.salo.bs.it www.comune.salo.it

RISCOSSIONE COATTIVA

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte su normativa, adempimenti e modalità di versamento	Telefonando, rivolgendosi direttamente all'ufficio, presentando richieste scritte tramite posta, fax o e-mail.	Settore Tributi - Via Lungolago Zanardelli, 55 - Salò Tel. 0365.296867 Fax 0365.296848 Mail protocollo@pec.comune.salo.bs.it tributi@comune.salo.bs.it www.comune.salo.it Area s.r.l. società unipersonale con sede in Via Torino n. 10/b cap 12084 Mondovì (Cn) tel. 0174673000 e mail info@areariscossioni.it areariscossionisrl@pec.it internet www.areariscossioni.it

5. - Gli standard di qualità garantiti

L'Ufficio Tributi s' 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 degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza: viene garantita la continuità del servizio in tutti i giorni dell'anno non festivi – salvo i casi di forza maggiore – ed in determinati periodi dell'anno caratterizzati da scadenze di adempimenti o versamenti, nei quali è prevedibile un aumento del pubblico, si provvede ad ampliare l'orario di apertura degli sportelli.

Gli sportelli, come anche in generale i locali di attesa ed i servizi igienici, 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. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge.

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

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi *standard* di legge – ove previsti - e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dall'ufficio 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 D' IMPEGNO
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Non specificato	In tempo reale nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 7 giorni lavorativi se presentata per posta, posta elettronica o fax
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Non specificato	Entro 7 giorni lavorativi nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 15 giorni lavorativi se presentata per posta, posta elettronica o fax
Ricezione di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Non specificato	In tempo reale
Rimborso somma non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Entro 90 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione). N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto.
Discarico somma iscritta a ruolo non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Entro 90 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di accertamento	accertamento Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	Entro 30 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000– comma 1 lett a, b e c e comma 2 Statuto dei diritti del contribuente: circostanziata e specifica istanza concernente l'applicazione delle disposizioni tributarie a casi concreti e personali qualora vi siano obiettive condizioni di incertezza sulla corretta interpretazione delle disposizioni stesse)	Entro 90 (lett. a c.1) 120 giorni (lett. b e c c.1 e c.2) dalla richiesta	Entro 90 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Non specificato	Entro 30 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni ed erogazione di contributi (previsti da specifica deliberazione della Giunta Comunale che fissa criteri e modalità di fruizione)	Non specificato	specificato Entro 90 giorni dalla data di scadenza del termine di presentazione delle relative istanze N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto.
Emissione avvisi di pagamento	Non specificato	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento invio almeno 15 giorni prima della scadenza della rata di versamento
Attività di assistenza e servizio al pubblico	Non specificato	Di norma entro 30 minuti/nei periodi di punta 60 minuti
Avviso agli utenti in caso di irregolare o limitato servizio rapporto con gli stessi	Non specificato	Entro 30 giorni lavorativi
Durata massima in giorni delle interruzioni del rapporto con gli utenti che il Comune s'impegna a rispettare	Non specificato	5 giorni lavorativi

6.La tutela e la partecipazione del contribuente

6.1.- Gli istituti a tutela del contribuente

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

I principali sono:

- Ravvedimento operoso
- Autotutela
- Interpello
- Ricorso alle Commissioni Tributarie
- Ricorso al Garante del Contribuente

RAVVEDIMENTO OPEROSO

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

In tal modo, entro i termini previsti dalla legge, 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, agli altri uffici che gestiscono il tributo, al proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza fiscale autorizzato.

Maggiori dettagli sono reperibili sul sito del Comune di Salò nell'Area Tematica Imposte, Tariffe e Finanze.

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 del Settore 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 al Settore 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 al Settore 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. 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 Salò - Settore Tributi – Via Lungolago Zanardelli, 55, mediante una delle seguenti modalità:

1. notifica a cura dell'ufficiale giudiziario ex art. 137 e seguenti del codice di procedura civile;
2. consegna diretta presso la segreteria dell'ufficio, secondo le modalità di cui all'art. 22, comma 1, del D. Lgs. n. 546/92;
3. servizio postale con spedizione dell'originale in plico raccomandato senza busta con avviso di ricevimento (in tal caso il ricorso si intende proposto alla data di spedizione).

Per i ricorsi presentati sulla piattaforma telematica (PTT) la notifica deve essere inviata all'indirizzo pec: protocollo@pec.comune.salo.bs.it.

Nei trenta giorni successivi alla notifica del ricorso al Settore Tributi, copia del ricorso deve essere depositata dal ricorrente presso la Commissione Tributaria sita in Via Marsala 25 a Brescia.

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 all'articolo 9 del D. Lgs. 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 Dirigente Responsabile dell'Area Finanziaria. 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.

E' 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 degli uffici tributari e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.

Per raggiungere tale obiettivo di garanzia nei confronti dei cittadini, è necessario che il Comune proceda ad un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all’utente finalizzato alla verifica del rispetto degli *standard* di qualità. I risultati ottenuti sono pubblicati periodicamente sul sito internet.

In questo modo si ottiene il risultato di perseguire la completa soddisfazione delle aspettative del cittadino e tendere al continuo miglioramento dei servizi erogati.

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

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

La rilevazione di *customer satisfaction* viene effettuata mediante la somministrazione di questionari agli utenti come da fac simile allegato da far pervenire alle e mail indicate, per ogni tributo, nelle tabelle dei servizi erogati nella colonna “a chi rivolgersi”.

6.3.- L'aggiornamento degli *standard*

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

Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti al punto precedente, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla *customer satisfaction* e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

6.4.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

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

Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna all'ufficio del Comune che svolge le funzioni di relazione con il pubblico.

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 e la sua firma. 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.

Per quanto attiene la TARI il reclamo può, altresì, essere effettuato mediante ticket sulla piattaforma:

<https://www.gardauno.it/it/servizi/igiene-urbana/raccolta-differenziata/segnalazioni-informazioni-reclami>
digitando il link in alto a destra allestito appositamente per il Comune di Salò dall'Ente gestore del servizio di smaltimento rifiuti e lavaggio, spazzamento strade Garda Uno s.p.a. 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. Per il mancato rispetto degli standard previsti in questa Carta si riconosce all'utente un ristoro pari ad € 20,00 da formalizzare con istanza da inviare all'indirizzo e mail della pec istituzionale protocollo@pec.comune.salo.bs.it.

Il Dirigente Responsabile esaminerà l'istanza e provvederà a dare debita risposta di accoglimento o diniego entro trenta giorni dalla presentazione al Protocollo dell'Ente.

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".

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 del Settore Tributi richiede ai responsabili dei servizi una relazione sull'andamento degli uffici. 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 con i responsabili dei servizi i nella quale vengono analizzate le relazioni stesse e, sulla base dei risultati emersi dalle eventuali indagini sulla *customer satisfaction*, del contenuto dei reclami e dei suggerimenti presentati dagli utenti, nonché dalle proposte eventualmente avanzate dai dipendenti, viene effettuata una valutazione della qualità dei servizi erogati al fine di mantenere gli *standard* previsti nel presente documento.

6.6.- La tutela della privacy

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del D.lgs.196/2003, che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali. Responsabile del trattamento dei dati personali è il Dirigente responsabile del Settore Tributi.

Allegati:

- modello per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi;
- questionario di misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza



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

Al Dirigente Responsabile del
Settore Tributi del Comune di Salò
Via Lungolago Zanardelli, 55
25187 – SALO' (Bs)

Dati del presentatore:

NOME _____ COGNOME _____

INDIRIZZO _____

RECAPITO TELEFONICO _____ E MAIL _____

Oggetto del reclamo:

_____ **Data episodio** _____

Motivo:

O Ritardo O Omissione O Scortesia O Altro:

Proposta di miglioramento del servizio:

Data _____ Firma _____

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

Il Funzionario

Decisione del Dirigente:

Il Dirigente



QUESTIONARIO DI MISURAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

1. Qual è il suo grado di soddisfazione per il trattamento ricevuto dall'ufficio?

DOMANDA	RISPOSTA				
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Competenza e preparazione del personale					
Chiarezza delle informazioni ricevute					
Tempestività delle risposte					
Facilità di lettura dei modelli e degli stampati					
Soddisfazione per la soluzione del problema posto					