



CITTÀ DI
CASALE MONFERRATO

Carta della qualità dei servizi Ufficio Tributi

Sommario

1 La carta della qualità dei servizi: informazioni generali

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

3 I servizi tributari

4 I servizi erogati

5 Gli standard di qualità garantiti

6 La tutela e la partecipazione del contribuente

1 - La carta della qualità dei servizi: informazioni generali

1.1. Periodo di validità

La Carta della qualità dei servizi tributari a decorrere dalla data di approvazione potrà essere 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

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Tributi. L'ufficio si trova in via Mameli n.10 piano terra – 15033 Casale Monferrato.

Tel. Sportello Tari 0142/444478 - Sportello Imu 0142/276681

Mail tributi@comune.casale-monferrato.al.it

casalemonferrato.imu@serviziotributi.it

PEC tributi@pec.comune.casalemonferrato.al.it

Sito internet <https://www.comune.casale-monferrato.al.it/tasse-tributi>

L'ufficio è aperto al pubblico nei seguenti orari:

- lunedì – mercoledì – venerdì 8:30-12:30
- martedì 8:30 – 13:00 14:00 – 16:30

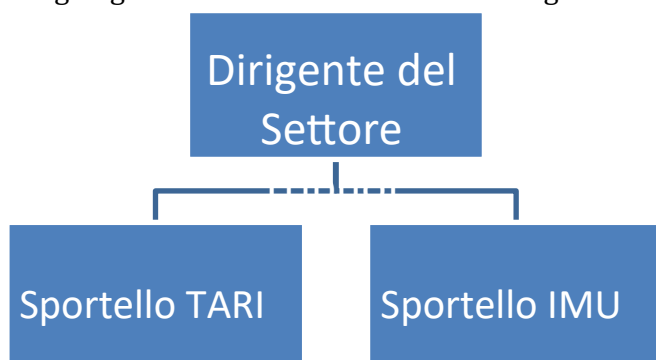
E' possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- telefonando allo 0142/444478 nei giorni di apertura al pubblico
- via mail ai seguenti indirizzi:
tributi@comune.casale-monferrato.al.it
casalemonferrato.imu@serviziotributi.it

Il dirigente responsabile è la dott.ssa Sara Marchetti (tel. 0142/444267)

indirizzo e-mail: smarchetti@comune.casale-monferrato.al.it

L'organigramma dell'Ufficio Tributi è il seguente:



1.3. - Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi dei tributi è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito <https://www.comune.casale-monferrato.al.it/tasse-tributi>

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

2.1. – I principi generali della "Carta"

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

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

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

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

- eguaglianza ed imparzialità: l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità;
- chiarezza e trasparenza: l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione;
- partecipazione: la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; l'ufficio dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- efficacia ed efficienza: l'Amministrazione assicura il costante aggiornamento del personale dell'ufficio, al fine di rispondere alle richieste dell'utenza e perseguire il continuo miglioramento dei servizi offerti;
- continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno, senza interruzioni; nei periodi caratterizzati da notevole afflusso di utenza potrà essere previsto un ampliamento dell'orario al pubblico o l'attivazione di appositi servizi taglia coda ed anti assembramento;
- semplificazione delle procedure: l'ufficio assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e cura che le comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

In aggiunta ai suddetti principi il Comune di Casale Monferrato assicura che la gestione delle attività e dei processi in atto nell'Ufficio Tributi siano svolte nell'osservanza delle norme di

sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

2.2. – Gli obiettivi dell'Ufficio Tributi

Gli obiettivi che l'Ufficio Tributi si prefigge sono:

OBIETTIVI	COME SONO RAGGIUNTI
Reperimento delle risorse per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale	Per le utenze domestiche dei contribuenti residenti, il Comune riconosce l'agevolazione per reddito pari al 25% del tributo di cui all'art.24 Regolamento Tari e la agevolazione totale con riduzione al 100% del tributo alle persone o famiglie indigenti che ricevono sussidi a titolo minimo alimentare o minimo vitale da parte del Servizio SocioAssistenziale. Le risorse utili per finanziare sono a carico del bilancio comunale e la relativa copertura è assicurata da risorse derivanti dalla fiscalità generale.
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione: mediante controlli di vario genere (massivi o mirati) l'ufficio individua e contrasta le situazioni di evasione.
Comunicazioni con gli utenti	Le informazioni necessarie per un corretto adempimento degli obblighi tributari e la modulistica da utilizzare sono disponibili, in forma cartacea, presso gli uffici e sono scaricabili anche dal sito internet, che è tenuto in costante aggiornamento.
Tempestività della risposta	Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi.
Recuperare la fiducia del contribuente	Dialogo con il contribuente: al fine di migliorare i rapporti con il fisco e prevenire così l'insorgenza di controversie, l'ufficio instaura con i cittadini relazioni improntate ai principi di correttezza, collaborazione e trasparenza. Al contribuente cui sono state rivolte contestazioni viene garantito il pieno ascolto delle proprie ragioni e vengono forniti tutti i chiarimenti di tipo normativo e documentale a supporto dell'operato dell'ufficio.

3 - I servizi tributari

L'Ufficio Tributi si occupa della gestione dei tributi di competenza del Comune e cura i rapporti con i cittadini ed i contribuenti, nel rispetto dei principi stabiliti dalla Legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti del contribuente". L'ufficio è collocato all'interno della Struttura operativa "Risorse" del Comune di Casale Monferrato. 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. La L. 147 del 27/12/2013 (Legge di stabilità 2014) ha individuato l'IMU quale imposta facente parte, assieme alla TASI ed alla TARI, della IUC (Imposta Unica Comunale). L'IMU si applica al possesso di fabbricati, escluse le abitazioni principali classificate nelle categorie catastali diverse da A1, A8 e A9, di aree fabbricabili e di terreni agricoli ed è dovuta dal proprietario o dal titolare di altro diritto reale (usufrutto, uso, abitazione, enfiteusi, superficie), dal concessionario nel caso di concessione di aree demaniali, e dal locatario in caso di leasing. Parte del gettito dell'IMU derivante dai fabbricati del gruppo catastale "D" (capannoni industriali, alberghi, sale per spettacoli, ospedali, istituti di credito, impianti sportivi, centri commerciali) è riservata allo Stato, precisamente la parte di gettito calcolata ad aliquota standard dello 0,76%. Tutto il restante gettito di tali fabbricati, qualora il Comune abbia deliberato un'aliquota maggiore, così come tutto il gettito degli altri immobili, è a favore del Comune. Dal 1° gennaio 2020 per effetto delle modifiche introdotte dalla L. n. 160/2019 il tributo accorpa anche la TASI. Il tributo è gestito direttamente dall'Ufficio Tributi.

TRIBUTO SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI)

Il tributo sui servizi indivisibili è stato istituito con la L. 147 del 27 dicembre 2013. Fino al 31/12/2015 il presupposto impositivo era il possesso o la detenzione, a qualsiasi titolo, di fabbricati, ivi compresa l'abitazione principale, come definita ai fini dell'imposta municipale propria, e di aree edificabili, mentre erano esclusi i terreni agricoli.

Dal 01/01/2016, a seguito della modifica operata dalla L. 208/2015, articolo 1, comma 10 lettera a), il presupposto impositivo è il possesso o la detenzione, a qualsiasi titolo, di fabbricati, ad eccezione dell'abitazione principale diversa da quella classificata nelle categorie catastali A1, A8 e A9, e di aree edificabili, e restano esclusi i terreni agricoli. La base imponibile è quella prevista per l'IMU. A far data del 1° gennaio 2020 il tributo è stato abrogato in quanto è stato riaccorpato all'IMU per effetto della L. n. 160/2019.

CANONE UNICO PATRIMONIALE E CANONE DI CONCESSIONE PER L'OCCUPAZIONE DELLE AREE E DEGLI SPAZI APPARTENENTI AL DEMANIO O AL PATRIMONIO INDISPONIBILE, DESTINATI A MERCATI REALIZZATI ANCHE IN STRUTTURE ATTREZZATE

Il Canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria, cd. Canone Unico Patrimoniale, trova disciplina nei commi da 816 a 836 dell'articolo 1 della legge 160/2019 e ss.mm.ii. e nel Regolamento per l'applicazione del canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 10 del 25/02/2021 e successivamente modificato con delibera di Consiglio Comunale n.62 del 25/11/2021.

Ai sensi del comma 816 il canone sostituisce i seguenti prelievi: la tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (TOSAP), il canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP), l'imposta comunale sulla pubblicità (ICP) e i diritti sulle pubbliche affissioni (DPA), il canone per l'installazione

dei mezzi pubblicitari (CIMP), il canone di cui all'articolo 27, commi 7 e 8, del codice della strada (canone non ricognitorio), di cui al decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285, limitatamente alle strade di pertinenza del comune .

Presupposto del Canone sono:

- l'occupazione, anche abusiva, delle aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile degli enti e degli spazi soprastanti o sottostanti il suolo pubblico
- la diffusione di messaggi pubblicitari, anche abusiva, mediante impianti installati su aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile del Comune, su beni privati laddove siano visibili da luogo pubblico o aperto al pubblico del territorio comunale, ovvero all'esterno di veicoli adibiti a uso pubblico o a uso privato

Il Canone è dovuto in via principale dal titolare dell'autorizzazione o della concessione ovvero, in mancanza, dal soggetto che effettua l'occupazione o la diffusione dei messaggi pubblicitari in maniera abusiva.

Il tributo è gestito dal Comune mediante affidamento alla ditta COSMO S.P.A.

indirizzo : Via Achille Grandi n.45/C

Tel.0142/451094

mail:info@cosmocasale.it

pec: cosmo@pec.wmail.it

Il Canone di concessione per l'occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile, destinati a mercati realizzati anche in strutture attrezzate è disciplinato dall'art.1 commi 837-847 della legge n.160/2019 e dal Regolamento per l'applicazione del Canone di concessione per l'occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile, destinati a mercati realizzati anche in strutture attrezzate approvato con delibera di Consiglio Comunale n.11 del 25/02/2021.

Presupposto del canone è l'occupazione, anche abusiva, delle aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile degli enti destinati a mercati realizzati anche in strutture attrezzate. Soggetto passivo del canone è il titolare dell'atto di concessione o, in mancanza, dall'occupante di fatto, anche abusivo, in proporzione alla superficie risultante dall'atto di concessione o, in mancanza, alla superficie effettivamente occupata.

Il Canone è dovuto in via principale dal titolare dell'autorizzazione o della concessione ovvero, in mancanza, dal soggetto che effettua l'occupazione o la diffusione dei messaggi pubblicitari in maniera abusiva.

Il tributo è gestito dal Comune mediante affidamento alla ditta COSMO S.P.A.

indirizzo : Via Achille Grandi n.45/C

Tel.0142/451094

mail:info@cosmocasale.it

pec: cosmo@pec.wmail.it

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 Casale Monferrato. 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 Casale Monferrato con delibera di Consiglio Comunale n.21 del 28/12/2000 e confermata negli anni successivi.

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

In sostituzione della TARES, dall'1.1.2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla L. 147 del 27/12/2013 (Legge di stabilità 2014). Il presupposto impositivo è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti, includendo come parametro anche il numero dei componenti del nucleo familiare. Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione del tributo nonché le relative tariffe. Il tributo è gestito dall'Ufficio Tributi per l'attività di bollettazione e di gestione degli utenti. I servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade sono affidati alla società Cosmo s.p.a., con sede in Via Achille Grandi n.45/C, Casale onferrato, tel.0142/451094, mail:info@cosmocasale.it pec: cosmo@pec.wmail.it.

ALTRE ATTIVITA'

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

4 - I servizi erogati

L'attività svolta dall'Ufficio Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.

Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, gli uffici svolgono, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso, al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia.

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

Sul sito internet <https://www.comune.casale-monferrato.al.it/tasse-tributi> sono disponibili le norme e gli strumenti necessari per la consultazione e il calcolo 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 i singoli tributi, i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi e gli uffici a cui rivolgersi.

Tel. Sportello Tari 0142/444478 - Sportello Imu 0142/276681

Mail: tributi@comune.casale-monferrato.al.it

casalemonferrato.imu@serviziotributi.it

PEC: tributi@pec.comune.casalemonferrato.al.it

Sito internet <https://www.comune.casale-monferrato.al.it/tasse-tributi>

IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<p>Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail, pec o direttamente allo sportello.</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Mameli n.10 piano terra 15033 Casale Monferrato Tel. 0142/444478 - 0142/276681 Mail : tributi@comune.casale-monferrato.al.it casalemonferrato.imu@serviziotributi.it Pec :tributi@pec.comune.casalemonferrato.al.it <u>Sito internet:</u> https://www.comune.casale-monferrato.al.it/tasse-tributi</p>
<p>Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente</p>	<p>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, trasmessa per posta, e-mail o pec. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Mameli n.10 piano terra 15033 Casale Monferrato Tel. 0142/444478 - 0142/276681 Mail : tributi@comune.casale-monferrato.al.it casalemonferrato.imu@serviziotributi.it Pec :tributi@pec.comune.casalemonferrato.al.it <u>Sito internet:</u> https://www.comune.casale-monferrato.al.it/tasse-tributi</p>
<p>Informazioni sulla valorizzazione delle aree fabbricabili ai fini IMU</p>	<p>Da parte dell'interessato, di un suo familiare o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) mediante richiesta scritta, trasmessa per posta, e-mail o pec. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Mameli n.10 piano terra 15033 Casale Monferrato Tel. 0142/444478 - 0142/276681 Mail : tributi@comune.casale-monferrato.al.it casalemonferrato.imu@serviziotributi.it Pec :tributi@pec.comune.casalemonferrato.al.it <u>Sito internet:</u> https://www.comune.casale-monferrato.al.it/tasse-tributi</p>

Versamento	Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate, o mediante B.B. al Tesoriere comunale.	Poste Italiane, Banche, Tabaccherie abilitate
Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo tramite posta, mail, pec o direttamente all'Ufficio Protocollo entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento, documento d'identità del richiedente e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.	Ufficio Tributi - Via Mameli n.10 piano terra 15033 Casale Monferrato Tel. 0142/444478 - 0142/276681 Mail : tributi@comune.casale-monferrato.al.it casalemonferrato.imu@serviziotributi.it Pec :tributi@pec.comune.casalemonferrato.al.it Sito internet: https://www.comune.casale-monferrato.al.it/tasse-tributi
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail, pec o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi - Via Mameli n.10 piano terra 15033 Casale Monferrato Tel. 0142/444478 - 0142/276681 Mail : tributi@comune.casale-monferrato.al.it casalemonferrato.imu@serviziotributi.it Pec :tributi@pec.comune.casalemonferrato.al.it Sito internet: https://www.comune.casale-monferrato.al.it/tasse-tributi
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Presentando richiesta tramite posta, mail, pec o direttamente allo sportello (vedi	Ufficio Tributi - Via Mameli n.10 piano terra 15033 Casale Monferrato Tel. 0142/444478 - 0142/276681

	<p>paragrafo 6.1).</p>	<p>Mail : tributi@comune.casale-monferrato.al.it casalemonferrato.imu@serviziotributi.it Pec :tributi@pec.comune.casalemonferrato.al.it Sito internet: https://www.comune.casale-monferrato.al.it/tasse-tributi</p>
<p>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)</p>	<p>Presentando il ricorso direttamente all'Ufficio Protocollo o tramite PEC e in copia alla Corte di Giustizia (vedi paragrafo 6.1).</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Mameli n.10 piano terra 15033 Casale Monferrato Tel. 0142/444478 - 0142/276681 Mail : tributi@comune.casale-monferrato.al.it casalemonferrato.imu@serviziotributi.it Pec :tributi@pec.comune.casalemonferrato.al.it Sito internet: https://www.comune.casale-monferrato.al.it/tasse-tributi</p> <p>Corte di Giustizia Tributaria di primo grado di Alessandria Via Arnaldo da Brescia n.19 15121 Alessandria Tel. 0693830131 Pec:COMMTRIBPROVAL@PCE.FINANZE.IT Mail: CTRIB.P.AL@MEF.GOV.IT</p> <p>Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado Strada Antica di Collegno n.259- 10146 Torino Tel. 0693830111 Pec: CORTE.TRIBUTARIA.PIEMONTE@PCE.FINANZE.IT E-mail: CORTE.TRIBUTARIA.PIEMONTE@MEF.GOV.IT</p>

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<p>Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail, pec o direttamente allo sportello.</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Mameli n.10 piano terra 15033 Casale Monferrato Tel. 0142/444478 Mail : Tributi@comune.casale-monferrato.al.it Pec : tributi@pec.comune.casalemonferrato.al.it Sito internet: https://www.comune.casale-monferrato.al.it/tasse-tributi</p>
<p>Versamento</p>	<p>Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate.</p>	<p>Poste Italiane, Banche, Tabaccherie abilitate</p>
<p>Rimborso</p>	<p>Presentando richiesta su apposito modulo tramite posta, mail, pec o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento, documento d'identità del richiedente e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Mameli n.10 piano terra 15033 Casale Monferrato Tel. 0142/444478 Mail : tributi@comune.casale-monferrato.al.it Pec : tributi@pec.comune.casalemonferrato.al.it Sito internet: https://www.comune.casale-monferrato.al.it/tasse-tributi</p>

Carta della qualità dei servizi dell'Ufficio Tributi

Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail, pec o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi - Via Mameli n.10 piano terra 15033 Casale Monferrato Tel. 0142/444478 - 0142/276681 Mail : tributi@comune.casale-monferrato.al.it Pec : tributi@pec.comune.casalemonferrato.al.it Sito internet: https://www.comune.casale-monferrato.al.it/tasse-tributi
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Presentando richiesta tramite posta, mail, pec o direttamente allo sportello (vedi paragrafo 6.1)	Ufficio Tributi - Via Mameli n.10 piano terra 15033 Casale Monferrato Tel. 0142/444478 - 0142/276681 Mail : tributi@comune.casale-monferrato.al.it Pec : tributi@pec.comune.casalemonferrato.al.it Sito internet: https://www.comune.casale-monferrato.al.it/tasse-tributi

<p>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)</p>	<p>Presentando il ricorso direttamente allo sportello o via pec e in copia alla Corte di Giustizia Tributaria (vedi paragrafo 6.1).</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Mameli n.10 piano terra 15033 Casale Monferrato Tel. 0142/444478 - 0142/276681 Mail : tributi@comune.casale-monferrato.al.it Pec : tributi@pec.comune.casalemonferrato.al.it <u>Sito internet: https://www.comune.casale-monferrato.al.it/tasse-tributi</u></p> <p>Corte di Giustizia Tributaria di primo grado Via Arnaldo da Brescia n.19 15121 Alessandria Tel. 0693830131 Pec COMMTRIBPROVAL@PCE.FINANZE.IT Mail CTRIB.P.AL@MEF.GOV.IT</p> <p>Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado Strada Antica di Collegno n.259- 10146 Torino Tel. 0693830111 Pec CORTE.TRIBUTARIA.PIEMONTE@PCE.FINANZE.IT E-mail CORTE.TRIBUTARIA.PIEMONTE@MEF.GOV.IT</p>
--	---	--

CANONE UNICO PATRIMONIALE E CANONE DI CONCESSIONE PER L'OCCUPAZIONE DELLE AREE E DEGLI SPAZI APPARTENENTI AL DEMANIO O AL PATRIMONIO INDISPONIBILE, DESTINATI A MERCATI REALIZZATI ANCHE IN STRUTTURE ATTREZZATE

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Tutte le attività di informazione, ricezione dichiarazioni	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail, pec o direttamente allo sportello	COSMO S.P.A. Via Achille Grandi n.45/C Tel.0142/451094 mail:info@cosmocasale.it pec: cosmo@pec.wmail.it
Recapito locale Pubbliche Affissioni e Pubblicità Temporanea		COSMO S.P.A. Via Achille Grandi n.45/C Tel.0142/451094 mail:info@cosmocasale.it pec: cosmo@pec.wmail.it
Prenotazione spazi, richieste di affissione e versamento		COSMO S.P.A. Via Achille Grandi n.45/C Tel.0142/451094 mail:info@cosmocasale.it pec: cosmo@pec.wmail.it

Rimborso	Presentando richiesta scritta tramite posta, mail, pec 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.	COSMO S.P.A. Via Achille Grandi n.45/C Tel.0142/451094 mail:info@cosmocasale.it pec: cosmo@pec.wmail.it
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Competente per le controversie è il giudice ordinario (vedi paragrafo 6.1).	

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

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<p>Informazioni verbali o scritte su normativa, aliquote, adempimenti e modalità di versamento</p>	<p>Telefonando, rivolgendosi direttamente all'ufficio, presentando richieste scritte tramite posta, mail o pec.</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Mameli n.10 piano terra 15033 Casale Monferrato Tel. 0142/444478 - 0142/276681 Mail : tributi@comune.casale-monferrato.al.it Pec : tributi@pec.comune.casalemonferrato.al.it Sito internet: https://www.comune.casale-monferrato.al.it/tasse-tributi</p> <p>Agenzia delle Entrate – Direzione Provinciale di Alessandria piazza Turati n.4 - 15121 Alessandria tel. 01312001 mail: dp.alessandria@agenziaentrate.it pec: DP.ALESSANDRIA@PCE.AGENZIAENTRATE.IT</p> <p>Agenzia delle Entrate – Ufficio Territoriale di Casale Monferrato via Liutprando n.30/32- 15033 Casale Monferrato tel. 01312001 mail: dp.alessandria.utcasalemonferrato@agenziaentrate.it pec: DP.ALESSANDRIA@PCE.AGENZIAENTRATE.IT</p>

Rimborso, versamenti e contenzioso	Secondo le norme che disciplinano l'IRPEF .	Agenzia delle Entrate – Direzione Provinciale di Alessandria piazza Turati n.4 – 15121 Alessandria tel. 01312001 mail: dp.alessandria@agenziaentrate.it pec: DP.ALESSANDRIA@PCE.AGENZIAENTRATE.IT Agenzia delle Entrate – Ufficio Territoriale di Casale Monferrato via Liutprando n.30/32- 15033 Casale Monferrato tel. 01312001 mail:dp.alessandria.utcasalemonferrato@agenziaentrate .it pec: DP.ALESSANDRIA@PCE.AGENZIAENTRATE.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, mail o pec.	Ufficio Tributi - Via Mameli n.10 piano terra 15033 Casale Monferrato Tel. 0142/444478 - 0142/276681 Mail : tributi@comune.casale-monferrato.al.it casalemonferrato.imu@serviziotributi.it Pec : tributi@pec.comune.casalemonferrato.al.it Sito internet: https://www.comune.casale-monferrato.al.it/tasse-tributi

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, mail o pec.	Agenzia delle Entrate Riscossione Spalto Gamondio 1/L, 15121 Alessandria tel. 0131/ 204811 pec:protocollo@pec.agenziariscossione.gov.it

5. - Gli standard di qualità garantiti

L'Ufficio Tributi si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico dell'ufficio è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza: è garantita la continuità del servizio in tutti i giorni dell'anno non festivi – salvo i casi di forza maggiore. In determinati periodi dell'anno caratterizzati da scadenze di adempimenti o versamenti, nei quali è prevedibile un aumento del pubblico, si provvede attivare idonee misure taglia coda.

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

Per garantire che i servizi descritti nella presente "Carta" siano erogati in modo ottimale sono state individuate delle **prestazioni-tipo** alle quali 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 dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non sia rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate al successivo capitolo.

PRESTAZIONE	TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze e adempimenti)	Non specificato	In tempo reale nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 15 giorni lavorativi se presentata per posta, posta elettronica o pec
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Non specificato	Entro 10 giorni lavorativi nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello, entro 15 giorni lavorativi se presentata per

		posta, posta elettronica o pec
Ricezione di denunce, comunicazioni, ricorsi, dichiarazioni, richieste	Non specificato	In tempo reale
Rimborso somma non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (per Tari - entro 120 gg dal ricevimento dell'istanza) da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione.	Entro 180 giorni dalla richiesta (entro 120 gg per Tari) da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione. N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto
Discarico somma iscritta a ruolo non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di accertamento	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
Interpello (art.11 legge n. 212/2000- Statuto dei diritti del contribuente: circostanziata e specifica istanza concernente l'applicazione delle disposizioni tributarie a casi concreti e personali qualora vi siano obiettive condizioni di incertezza sulla corretta interpretazione delle disposizioni stesse)	Entro 120 giorni dalla richiesta	Entro 120 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Non specificato	Entro 30 giorni dalla presentazione

6. - La tutela e la partecipazione del contribuente

6.1.- Gli istituti per la tutela del contribuente

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

I principali sono:

- Ravvedimento operoso
- Autotutela
- Interpello
- Ricorso alle Corti di Giustizia Tributaria
- Ricorso al Garante del Contribuente

RAVVEDIMENTO OPEROSO

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

In tal modo, entro i termini previsti dalla legge, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione, versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

Per il conteggio delle somme da versare ci si può rivolgere all'Ufficio Tributi, o agli altri uffici che gestiscono il tributo, al proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza fiscale autorizzato.

AUTOTUTELA

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Errore di persona o di soggetto passivo;
- Evidente errore logico;
- Errore sul presupposto del tributo;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente all'Ufficio Tributi o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

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

INTERPELLO

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

L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e personali. L'istanza di interpello può essere presentata anche dai soggetti che, in base a specifiche disposizioni di legge, sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto del contribuente.

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

L'istanza di interpello, redatta in carta libera ed esente da bollo, è presentata all'Ufficio Tributi del Comune mediante consegna a mano o spedizione a mezzo di plico raccomandato con avviso di ricevimento o per via telematica attraverso 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 domicilio 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 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 Pec, con valenza esclusivamente per gli eventuali comportamenti futuri dell'istante.

Le risposte alle istanze di interpello non sono impugnabili.

RICORSO ALLA CORTE DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA DI PRIMO E DI SECONDO GRADO.

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: Corte di Giustizia Tributaria di primo grado

2° grado: Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado

3° grado: Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- o Avvisi di accertamento e liquidazione;
- o Ruolo e cartelle di pagamento;
- o Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- o Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Corti di Giustizia 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 Corte di Giustizia competente e delle relative forme da osservare.

Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni. In particolare deve essere prodotto entro il termine di sessanta giorni dalla data della notificazione dell'atto impugnato, inoltrandolo al Comune di Casale Monferrato - Ufficio Tributi - via Mameli n.10 - 15033 Casale Monferrato mediante una delle seguenti modalità:

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

Per i ricorsi presentati sulla piattaforma telematica (PTT) la notifica deve essere inviata all'indirizzo pec: tributi@comune.casale-monferrato.al.it

Nei trenta giorni successivi alla notifica del ricorso all'Ufficio Tributi, copia del ricorso deve essere depositata dal ricorrente presso la Corte di Giustizia competente.

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 Corte di Giustizia Tributaria la sospensione dell'esecuzione dell'atto stesso.

In applicazione dell'articolo 17-bis del D.lgs. n. 546/1992, così come riformulato dall'articolo 9 del D.Lgs. n. 156/2015, nelle controversie di valore non superiore a 50.000 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. Il mediatore tributario del Comune di Casale Monferrato è l'avv. Elisa Imarisio Ufficio Avvocatura del Comune di Casale Monferrato.

RICORSO AL GARANTE DEL CONTRIBUENTE

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate.

È un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Corte di Giustizia Tributaria appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati.

Il Garante del Contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini.

In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;

vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;

- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

Il Garante del Contribuente della Regione Piemonte ha sede in corso Vinzaglio n.8 – 10121 Torino
Telefono:011/5587213 - 011/5587160
E-mail:dr.piemonte.garante@finanze.it
PEC:garantecontribuentepiemonte@pec.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 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 e quindi avviate all’ufficio competente per l’esecuzione. 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.

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

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

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

6.3. -L’aggiornamento degli *standard*

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

Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti al punto precedente, le segnalazioni espresse dagli utenti e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

6.4.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

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

Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna all’Ufficio Protocollo.

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica e contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono, la sua firma e la copia del documento d’identità. L’eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.

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

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

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

Al fine di agevolare l'utente, presso l'Ufficio Tributi e presso l'Ufficio Protocollo sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti. Il modello è scaricabile anche dal sito Internet ed è allegato alla presente "Carta".

I reclami ed i suggerimenti ricevuti vengono raccolti in un report annuale e di essi si tiene conto al fine della redazione del piano di miglioramento della qualità. Oltre ai reclami, gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

6.5.- La valutazione periodica dei servizi

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

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

6.6.- La tutela della privacy

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati al Comune di Casale Monferrato sono trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Casale Monferrato .

Allegato:

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

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

Al Dirigente Responsabile dell'Ufficio Tributi del
Comune di Casale Monferrato
Via Mameli n.10
15033 – CASALE MONFERRATO

**Dati del
segnalante:**

NOME	
COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
E-MAIL	

Oggetto del reclamo:

--

Ritardo – Scortesia – Altro (Specificare)

Motivo:

Proposta di miglioramento del servizio:

Data _____

Firma _____

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

Il funzionario

Decisione del Responsabile:

Il Responsabile

Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Mediante il presente modulo, ogni utente può presentare al dirigente responsabile dell'Ufficio Tributi reclami, proposte di miglioramento e suggerimenti relativamente all'erogazione del servizio.

Il modulo dovrà essere consegnato all'Ufficio Tributi con le seguenti modalità:

- mediante consegna diretta o per posta al seguente indirizzo: Ufficio Tributi del Comune Casale Monferrato – via Mameli n.10 – 15033 Casale Monferrato;
- mediante posta elettronica al seguente indirizzo e-mail: tributi@comune.casale-monferrato.al.it;
- mediante pec al seguente indirizzo e-mail: tributi@pec.comune.casalemonferrato.al.it;
- mediante consegna all'Ufficio Protocollo al seguente indirizzo: Via Mameli n.10, tale ufficio provvederà ad inoltrarlo immediatamente all'Ufficio Tributi;

Qualora sul modulo siano state indicate le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma, il dirigente responsabile provvede con la massima celerità, e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso, a rispondere riguardo al contenuto del reclamo. L'eventuale presentazione anonima sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

I moduli sono disponibili presso l'Ufficio Tributi, presso l'Ufficio Protocollo e sono anche scaricabili dal sito Internet <https://www.comune.casale-monferrato.al.it/Tributi-Modulistica>