

UNIONE TERRA DEI CASTELLI

Comune di Agugliano

Comune di Polverigi

(Provincia di Ancona)

Settore Economico Finanziario



Carta dei Servizi dell'Ufficio Tributi

INDICE

La finalità della Carta dei Servizi	3
Organigramma del Servizio Tributi.....	4
Ubicazione, orario di apertura e contatti dell'Ufficio Tributi.....	5
I servizi resi dall'Ufficio Tributi.....	6
Schede dei singoli servizi erogati dall'Ufficio Tributi	8
1. Gestione ordinaria dell'Imposta municipale propria (IMU).....	8
2. Gestione e riscossione spontanea della Tassa sui Rifiuti (TARI)	9
3. Pubblicazione ed aggiornamento delle informazioni e degli strumenti informatici utili per l'espletamento delle pratiche tributarie (IMU, TASI, TARI)	10
4. Gestione delle istanze di rimborso (IMU, TASI, TARI).....	11
5. Controllo ed accertamento dell'evasione/elusione tributaria, gestione delle richieste di rateizzazione e degli istituti deflativi precontenziosi (IMU, TASI, TARI)	12
6. Gestione del contenzioso, della mediazione tributaria e della conciliazione giudiziale (IMU, TASI, TARI).....	14
7. Gestione degli interpelli tributari e consulenza giuridica (IMU, TASI, TARI)	15
8. Gestione delle richieste di accesso a dati, informazioni o documentazione amministrativa detenuta dall'Ufficio Tributi.....	16
Formazione del personale	17
Reclami e suggerimenti	17
Allegato 1 - Modulo Presentazione Reclami	19

La finalità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è il documento con cui l'Ufficio Tributi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza (ossia di tutti i contribuenti) in ordine alle modalità di erogazione dei servizi, agli standard di qualità ed alle modalità di tutela previste.

Con la Carta dei Servizi si vuole, inoltre, fornire un'adeguata informazione in merito ai servizi disponibili per i contribuenti.

In ossequio a quanto previsto dalla Costituzione della Repubblica Italiana, ai principi del diritto comunitario, alle norme sul procedimento amministrativo (Legge n. 241/1990) ed allo Statuto del Contribuente (Legge n. 212/2000) – che sono le fonti d'ispirazione per l'attività quotidiana dell'Ufficio – principi fondamentali delle modalità di erogazione dei servizi sono:

- uguaglianza tra gli utenti e parità di trattamento;
- obiettività, giustizia, imparzialità, collaborazione e buona fede;
- tutela dei diritti e delle garanzie degli utenti, tra cui il diritto alla riservatezza ed alla protezione dei dati personali;
- adeguata diffusione delle informazioni e delle disposizioni normative utili;
- partecipazione al miglioramento continuo dei servizi da parte dell'utenza;
- rispetto del principio di legalità e della riserva di legge in materia tributaria;
- erogazione dei servizi efficace ed efficiente, nonché continua e regolare;
- pubblicità e trasparenza dell'attività amministrativa.

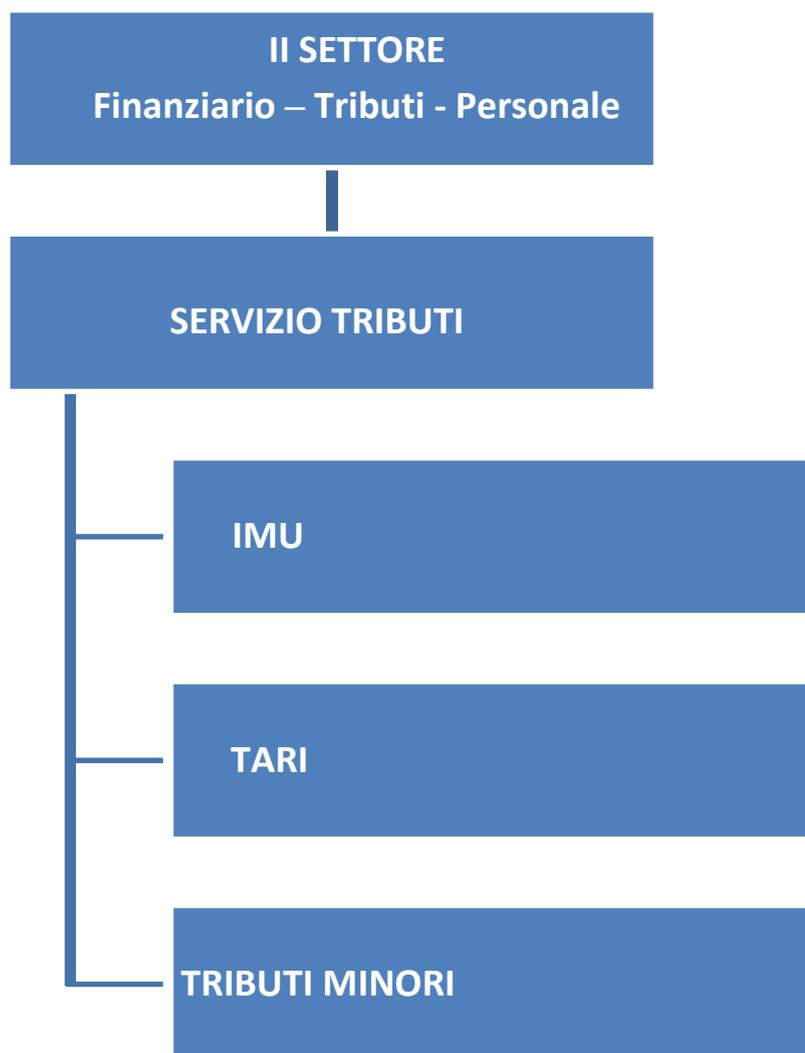
Con queste premesse, l'Unione Terra dei Castelli dei Comuni di Agugliano e Polverigi conferma l'impegno da parte del Servizio Tributi a promuovere relazioni con il contribuente ispirate a fiducia, collaborazione e trasparenza.

A causa della continua evoluzione normativa, la presente Carta non fornisce un elenco esaustivo in ordine ai servizi erogati ed ai diritti azionabili da parte dell'utenza, che, in ogni caso, continuano a trovare il loro fondamento nelle disposizioni legislative e regolamentari applicabili ai procedimenti di competenza dell'Ufficio Tributi.

Organigramma del Servizio Tributi

A partire dal 1 gennaio 2018 i Comuni di Agugliano e Polverigi gestiscono in forma associata il Servizio Tributi secondo quanto stabilito dalla Convenzione per l'esercizio associato delle funzioni sottoscritta in data 22.12.2017.

All'interno della struttura organizzativa dell'Unione il Servizio Tributi è così collocato ed articolato, in ragione della dipendenza gerarchica:



Il Servizio Tributi, diretto da un Funzionario Responsabile titolare di posizione organizzativa, dipende direttamente dal II Settore Finanziario – Tributi - Personale.

Il Servizio Tributi si occupa della gestione delle **imposte patrimoniali IMU (Imposta municipale propria)**, della gestione della **Tassa sui rifiuti urbani (TARI)** e della gestione dei **Tributi Minori**.

Ubicazione, orario di apertura e contatti dell'Ufficio Tributi

L'Ufficio Tributi è ubicato alla sede del Comune di Agugliano (AN), c.a.p. 60020, Via Leopardi n. 5.

Orario di apertura al pubblico

<i>Lunedì</i>	CHIUSO
<i>Martedì</i>	08.30 – 13.30
<i>Mercoledì</i>	CHIUSO
<i>Giovedì</i>	MATTINA CHIUSO 15.00 – 18.25
<i>Venerdì</i>	08.30 – 13.30

I contribuenti dei Comuni di Agugliano e Polverigi possono recarsi in ufficio durante il suddetto orario per richiedere informazioni e/o presentare istanze o documentazione, con riferimento a tutti i servizi resi: di norma i tempi d'attesa sono brevi e non è necessario prenotare appuntamenti (ma è sempre possibile contattare l'Ufficio per chiedere un appuntamento, che di norma viene accordato nel giro di pochi giorni).

Contatti telefonici

<i>Centralino comunale</i>	0719068031
<i>Responsabile Ufficio Tributi</i>	0719068031 int. 305
<i>Ufficio gestione IMU -TARI- Tributi minori</i>	0719068031 int. 4

E-mail: tributi.agugliano@unionecastelli.it;
tributi.polverigi@unionecastelli.it;
entrate@unionecastelli.it

Posta elettronica certificata: comuni.unionecastelli@emarche.it;

Fax: 0719069251

I servizi resi dall'Ufficio Tributi

Nelle pagine che seguono vengono descritti i Servizi resi dall'Ufficio Tributi dell'Unione Terra dei Castelli raggruppati per tipologia d'imposta o specifico procedimento.

Per ogni servizio viene proposta una scheda con una **descrizione del servizio stesso e l'indicazione di cosa i contribuenti possono richiedere od ottenere, dei riferimenti e contatti dell'Ufficio, dei tempi che i contribuenti devono rispettare e di quelli che l'Ufficio s'impegna a garantire nonché degli eventuali costi.**

I Servizi sono i seguenti:

- 1. Gestione ordinaria dell'Imposta municipale propria (IMU);*
- 2. Gestione e riscossione spontanea della Tassa sui Rifiuti (TARI);*
- 3. Pubblicazione ed aggiornamento delle informazioni e degli strumenti informatici utili per l'espletamento delle pratiche tributarie (IMU, TARI e Tributi Minori);*
- 4. Gestione delle istanze di rimborso (IMU, TASI, TARI e Tributi Minori);*
- 5. Controllo ed accertamento dell'evasione/elusione tributaria, gestione delle richieste di rateizzazione e degli istituti deflativi precontenziosi (IMU, TASI, TARI e Tributi Minori);*
- 6. Gestione del contenzioso, della mediazione tributaria e della conciliazione giudiziale (IMU, TASI, TARI e Tributi Minori);*
- 7. Gestione degli interpelli tributari e consulenza giuridica (IMU, TASI, TARI e Tributi Minori);*
- 8. Gestione delle richieste di accesso a dati, informazioni o documentazione amministrativa detenuta dall'Ufficio Tributi.*

Per quanto riguarda i cosiddetti “**tributi minori**” (**Canone unico e Tassa sui rifiuti giornaliera**), **il relativo servizio di liquidazione, accertamento e riscossione (ordinaria ecoattiva) è gestito in concessione da un’impresa specializzata**, iscritta all’apposito albo ministeriale ed individuata a seguito di affidamento diretto.

I contatti di tale impresa e gli orari di apertura degli uffici di quest’ultima, a cui ci si può rivolgere per ogni adempimento relativo a tali tributi, sono pubblicati e periodicamente aggiornati sul sito internet comunale, alla sezione Tributi, nelle singole schede dei tributi d’interesse e sono i seguenti:

ABACO S.P.A.

Sede operativa: Via Castelfidardo, 11 - 60035 Jesi (AN)

Telefono: 0731 211747 - **Fax:** 0731 690290- **E-mail:** info.jesi@abacospa.it

Posta elettronica certificata: info@cert.abacospa.it

Orario di apertura: da lunedì a sabato: 8.30-12.30 e 14.00-18.00

Ogni utente può comunque presentare all’Ufficio Tributi reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento relativamente all’erogazione dei servizi da parte del suddetto Concessionario per la gestione dei tributi minori.

Reclami, segnalazioni o proposte vanno redatti in forma scritta e devono essere completi delle generalità e dei contatti della persona che li ha redatti, nonché sottoscritti da quest’ultima. Gli stessi possono essere inoltrati, mediante consegna diretta oppure via posta, fax, e-mail o p.e.c., ai contatti dell’Ufficio Tributi in precedenza indicati. L’eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata, in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. In caso di presentazione formale, il Responsabile del Servizio Tributi valuta il reclamo e risponde all’utente entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso. Se il reclamo è riconosciuto fondato verranno adottati i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Schede dei singoli servizi erogati dall'Ufficio Tributi

1. Gestione ordinaria dell'Imposta municipale propria (IMU)

<p><i>Cos'è</i></p>	<p>L'Ufficio garantisce l'applicazione dell'Imposta municipale propria (IMU) dovute dai possessori delle unità immobiliari site nel territorio dei Comuni di Agugliano e Polverigi (terreni, fabbricati ed aree edificabili). Tutto ciò ponendo in essere gli adempimenti finalizzati ad ottenere i pagamenti spontanei da parte dei contribuenti, entro le scadenze ordinarie ed in autoliquidazione (come previsto per legge).</p>
<p><i>Cosa si può fare od ottenere</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Richiedere informazioni e modulistica sui soggetti che devono pagare, sul calcolo dell'imposta, sulle scadenze, sulle modalità di versamento e sulle casistiche di riduzione, esenzione od altre agevolazioni. • Richiedere informazioni e modulistica in merito agli obblighi dichiarativi e presentare le dichiarazioni IMU (mediante consegna diretta, posta raccomandata o p.e.c.). • Richiedere informazioni su come regolarizzare la propria posizione, usufruendo del "ravvedimento operoso", in caso di pagamenti o dichiarazioni omesse od irregolari. • Utilizzare il servizio di calcolo <i>online</i> IMU accessibile dal sito internet comunale e stampare, dopo aver inserito i dati richiesti, il modello di pagamento F24 precompilato.
<p><i>Riferimenti e contatti</i></p>	<p style="text-align: center;">Tel.: 0719068031 int. 4 E-mail: tributi.agugliano@unionecastelli.it; tributi.polverigi@unionecastelli.it; P.e.c.: comuni.unionecastelli@emarche.it - Fax: 0719069251</p>
<p><i>Tempi per contribuente e Ufficio</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le dichiarazioni IMU vanno presentate entro il termine previsto dalla normativa (30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento). • Le richieste di informazioni vengono evase, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro trenta giorni.
<p><i>Costi</i></p>	<p>Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica né per presentare le dichiarazioni e neppure per il servizio di calcolo <i>online</i>.</p>
<p><i>Normativa di riferimento</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 1, c. 639 e ss., della Legge n. 147/2013 e richiami ivi contenuti, modificata dalla Legge 160/2019. • Regolamento comunale per la disciplina della IMU (consultabile sul sito internet dei Comuni di Agugliano e Polverigi alla sezione Finanze e Tributi o Amministrazione Trasparente). • Deliberazioni del Consiglio Comunale di determinazione delle aliquote IMU (consultabile sul sito internet dei Comuni di Agugliano e Polverigi alla sezione Finanze e Tributi e, ricercando per Comune, nella sezione del sito internet del Ministero dell'economia e delle finanze dedicato alla fiscalità locale). • Deliberazioni annuali della Giunta Comunale di determinazione dei valori di stima delle aree fabbricabili ai fini IMU (valori consultabili sul sito internet comunale alla sezione Finanze e Tributi). • Artt. 7 e 13 del D.Lgs. n. 472/1997 (per il "ravvedimento operoso").

2. Gestione e riscossione spontanea della Tassa sui Rifiuti (TARI)

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio garantisce l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI) dovuta dai possessori o detentori di locali ed aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, siti nel territorio del Comun di Agugliano e Polverigi e suscettibili di produrre rifiuti urbani e/o assimilati. Tutto ciò ponendo in essere gli adempimenti finalizzati ad ottenere i pagamenti spontanei da parte dei contribuenti, entro le scadenze ordinarie.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Richiedere informazioni e modulistica sui soggetti che devono pagare, sul calcolo dell'imposta, sulle scadenze, sulle modalità di versamento e sulle casistiche di riduzione, esenzione od altre agevolazioni. • Richiedere informazioni e modulistica in merito agli obblighi dichiarativi e presentare le dichiarazioni TARI (mediante consegna diretta, posta raccomandata o p.e.c.). Tutti i soggetti passivi sono tenuti a dichiarare il possesso o la detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo, eventuali variazioni nonché a dichiarare di avere diritto ad eventuali esenzioni, riduzioni od agevolazioni. • Ricevere avvisi di pagamento contenenti i modelli F24 precompilati (che l'Ufficio spedisce annualmente a tutti i contribuenti, entro i termini di scadenza, sulla base del contenuto delle dichiarazioni e dei dati in proprio possesso). • Richiedere copia, anche in modalità telematica, dei suddetti avvisi di pagamento nonché un ricalcolo di quanto dovuto in caso di cessazione dell'utenza. • Informazioni su come regolarizzare la propria posizione in caso di pagamenti o dichiarazioni omesse od irregolari.
<i>Riferimenti e contatti</i>	<p>Tel.: 0719068031 int. 4</p> <p>E-mail: tributi.agugliano@unionecastelli.it; tributi.polverigi@unionecastelli.it; entrate@unionecastelli.it;</p> <p>P.e.c.: comuni.unionecastelli@emarche.it - Fax: 0719069251</p>
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Le dichiarazioni TARI vanno presentate entro il termine previsto dalla normativa (30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento). • Le richieste di informazioni o di ricalcolo vengono evase, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro trenta giorni.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica né per presentare le dichiarazioni.
<i>Normativa di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 1, c. 639 e ss., della Legge n. 147/2013 e richiami ivi contenuti, modificata dalla Legge 160/2019. • Regolamento comunale per la disciplina della TARI (consultabile sul sito internet comunale alla sezione Finanze e Tributi o Amministrazione Trasparente). • Deliberazioni del Consiglio Comunale di determinazione delle tariffe TARI (consultabili, ricercando per Comune, nella sezione del sito internet del Ministero dell'economia e delle finanze dedicato alla fiscalità locale). • Legge n. 212/2000 ("Statuto del contribuente").

3. Pubblicazione ed aggiornamento delle informazioni e degli strumenti informatici utili per l'espletamento delle pratiche tributarie (IMU, TARI)

<i>Cos'è</i>	I Comuni di Agugliano e Polverigi rendono disponibili, all'interno dei propri siti internet istituzionali, informazioni e tabelle riepilogative nonché servizi di calcolo online (ove non sia previsto l'invio di avvisi di pagamento) od altri strumenti utili all'espletamento delle pratiche tributarie relativamente ai tributi gestiti, mantenendo aggiornate fattispecie impositive e relative aliquote o tariffe. Ciò al solo fine di facilitare il corretto adempimento agli obblighi tributari.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Consultare il sito internet dell'Unione o dei singoli Comuni di Agugliano e Polverigi, alla sezione Finanze e Tributi, per ottenere informazioni utili al corretto assolvimento degli obblighi tributari. • Utilizzare il servizio di calcolo online IMU accessibile dal sito internet comunale e stampare, dopo aver inserito i dati richiesti, il modello di pagamento F24 precompilato.
<i>Riferimenti e contatti</i>	<p>Tel.: 0719068031 int. 4</p> <p>E-mail: tributi.agugliano@unionecastelli.it; tributi.polverigi@unionecastelli.it; entrate@unionecastelli.it;</p> <p>P.e.c.: comuni.unionecastelli@emarche.it - Fax: 0719069251</p>
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	L'Ufficio provvede ad aggiornare tempestivamente rispetto ai termini di scadenza dei versamenti, le informazioni pubblicate ed il servizio di calcolo online.
<i>Costi</i>	Nessuno, trattandosi di servizi liberamente fruibili in rete.
<i>Normativa di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Legge n. 212/2000 (principi di trasparenza, collaborazione, semplificazione, condivisione e diffusione delle informazioni contenuti nello Statuto del Contribuente). • Regolamento comunale per la disciplina della TARI (consultabile sul sito internet comunale alla sezione Finanze e Tributi o Amministrazione Trasparente).

4. Gestione delle istanze di rimborso (IMU, TASI, TARI e Tributi minori)

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio garantisce il rimborso ai contribuenti che hanno versato somme non dovute in riferimento ai sopra menzionati tributi, previa presentazione di apposita istanza.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none">• Richiedere informazioni in merito al diritto al rimborso ed apposita modulistica.• Presentare le istanze di rimborso (mediante consegna diretta, posta raccomandata o p.e.c.).• Ottenere l'erogazione delle somme chieste a rimborso, se dovute.
<i>Riferimenti e contatti</i>	Servizio di gestione del tributo per cui si chiede il rimborso Tel.: 0719068031 int. 4 E-mail: tributi.agugliano@unionecastelli.it ; tributi.polverigi@unionecastelli.it ; entrate@unionecastelli.it ; P.e.c.: comuni.unionecastelli@emarche.it - Fax: 0719069251
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	<ul style="list-style-type: none">• Le istanze di rimborso vanno presentate entro il termine perentorio di cinque anni dal giorno del versamento non dovuto ovvero, in caso di controversie da cui dipenda il diritto al rimborso, da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione.• Il Comune verifica la spettanza del rimborso ed effettua il versamento, se dovuto, entro centottanta giorni dalla presentazione dell'istanza, come previsto dalla normativa di riferimento.• Le richieste di informazioni vengono evase, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro trenta giorni.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica né per presentare le istanze di rimborso.
<i>Normativa di riferimento</i>	Art. 1, c. 164 e ss., della Legge n. 296/2006 (normativa generale sui rimborsi degli enti locali) e Regolamento comunale del tributo per cui si chiede il rimborso (con riguardo alle soglie minime sotto le quali non si erogano rimborsi).

5. Controllo ed accertamento dell'evasione/elusione tributaria, gestione delle richieste di rateizzazione e degli istituti deflativi precontenziosi (IMU, TASI, TARI)

<i>Cos'è</i>	<p>I Comuni di Agugliano e Polverigi, relativamente ai tributi di propria competenza, procedono all'accertamento d'ufficio delle omesse od infedeli dichiarazioni nonché degli omessi, parziali o tardivi versamenti, notificando al contribuente apposito avviso di accertamento (nel termine del quinto anno successivo a quello in cui la dichiarazione o il versamento avrebbero dovuto essere effettuati).</p> <p>Con tale avviso, oltre alla richiesta di provvedere al versamento di quanto ancora dovuto e relativi interessi e spese di notifica, vengono irrogate le rispettive sanzioni amministrative tributarie.</p> <p>Il pagamento delle somme richieste con l'avviso di accertamento può essere rateizzato.</p> <p>L'avviso di accertamento può essere oggetto d'impugnazione presso la Commissione tributaria, ingenerando un contenzioso (che può essere tuttavia prevenuto ricorrendo agli istituti deflativi dell'annullamento in autotutela oppure dell'accertamento con adesione, che consente di definire la pretesa tributaria in contraddittorio beneficiando di una riduzione delle sanzioni).</p>
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Richiedere informazioni sull'avviso di accertamento e sulla successiva fase di riscossione coattiva in caso di mancato pagamento (quest'ultima affidata a soggetto esterno all'Ente); • Conoscere le possibilità esistenti per evitare il contenzioso tributario (annullamento in autotutela ed accertamento con adesione); • Presentare istanze e/o documentazione finalizzata all'annullamento totale o parziale da parte dell'Ufficio, in autotutela, dell'avviso di accertamento ricevuto (mediante consegna diretta, posta raccomandata o p.e.c.); • Presentare istanza di accertamento con adesione, a seguito della notifica dell'avviso di accertamento, nei casi in cui l'obbligazione tributaria non sia stata determinata sulla base di elementi certi ed inoppugnabili (mediante consegna diretta, posta raccomandata A/R o p.e.c.); • Richiedere l'eventuale rateizzazione del debito accertato presentando apposita istanza, secondo quanto previsto dall'apposito regolamento comunale (mediante consegna diretta, posta raccomandata o p.e.c.).
<i>Riferimenti e contatti</i>	<p style="text-align: center;">Tel.: 0719068031 int. 4</p> <p style="text-align: center;">E-mail: tributi.agugliano@unionecastelli.it; tributi.polverigi@unionecastelli.it; entrate@unionecastelli.it;</p> <p style="text-align: center;">P.e.c.: comuni.unionecastelli@emarche.it - Fax: 0719069251</p>
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Le istanze e/o la documentazione volta all'annullamento degli avvisi di accertamento nonché le istanze di accertamento con adesione vanno presentate entro il termine di scadenza dell'avviso stesso (sessanta giorni dalla sua notificazione) e comunque anteriormente all'impugnazione dell'avviso stesso dinanzi alla Commissione Tributaria. • Le richieste di rateizzazione vanno preferibilmente presentate entro il termine di scadenza dell'avviso e, comunque, prima che inizino le procedure di riscossione coattiva delle somme accertate e non versate. <p>Le richieste di informazioni, così come le istanze di annullamento in autotutela degli avvisi di accertamento e le richieste di rateizzazione, vengono evase, salvi</p>

	<p>casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro trenta giorni (senza che ciò possa sospendere i termini d'impugnazione dell'avviso di accertamento).</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'Ufficio, entro quindici giorni dal ricevimento dell'istanza di accertamento con adesione da parte del contribuente formula allo stesso un invito a comparire al fine di definire, eventualmente, la pretesa tributaria in contraddittorio. Dal momento della presentazione dell'istanza i termini per l'impugnazione e per il pagamento del tributo restano sospesi per novanta giorni, entro i quali si deve concludere il procedimento di accertamento con adesione.
<i>Costi</i>	<p>Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica né per presentare le istanze di annullamento, accertamento con adesione o rateizzazione. Sulle somme rateizzate si applicano gli interessi al tasso legale.</p>
<i>Normativa di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 1, c. 161 e ss., della Legge n. 296/2006 (modalità e termini dell'attività di accertamento tributario degli Enti locali). • Art. 1, c. 692 e ss., della Legge n. 147/2013 e richiami ivi contenuti successivamente modificata dalla Legge 160/2019. • Regolamenti comunali, rispettivamente, per la disciplina dell'IMU e della TARI, (consultabili sul sito internet comunale alla sezione Finanze e Tributi o Amministrazione Trasparente). • D.Lgs. n. 472/1997 (disposizioni generali in materia di sanzioni amministrative per violazioni tributarie).

6. Gestione del contenzioso, della mediazione tributaria e della conciliazione giudiziale (IMU, TARI)

<i>Cos'è</i>	<p>Se il contribuente ritiene illegittimo od infondato un atto emesso nei suoi confronti dall'Ufficio Tributi (tipicamente un avviso di accertamento o un diniego di rimborso) può presentare ricorso alla Commissione Tributaria Provinciale (CTP) per chiederne l'annullamento totale o parziale, mediante notifica al Comune e successivo deposito, spirati i termini per la fase di mediazione, in CTP. Per le controversie di valore non superiore a 50.000 euro né indeterminabile il ricorso produce gli effetti di un reclamo e può contenere anche una proposta di mediazione tributaria, con rideterminazione degli importi dovuti.</p> <p>I ricorsi possono essere definiti ed estinti, prima che si arrivi a sentenza, usufruendo degli istituti della mediazione e della conciliazione giudiziale.</p>
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Richiedere informazioni generali in merito al diritto d'impugnazione degli atti tributari emessi dall'Ufficio tributi. • Il contribuente che notifica un formale ricorso al Comune, impugnando un atto tributario, può includere nel ricorso stesso una proposta di mediazione, rideterminando le somme richieste. Il ricorso/reclamo e tale proposta verranno adeguatamente valutati dall'Ufficio, che può invitare il contribuente al contraddittorio e/o formulare, a sua volta, una proposta. • Il procedimento di reclamo/mediazione può concludersi con un diniego, un annullamento in autotutela dell'atto impugnato (totale o parziale) oppure con un accordo di mediazione, che accoglie totalmente o parzialmente le richieste del contribuente, rideterminando l'ammontare del tributo ed applicando la prevista riduzione delle sanzioni. • Conseguentemente al deposito del ricorso in CTP, il contribuente può comunque proporre un tentativo (non vincolante) di conciliazione giudiziale, anche in udienza, con rideterminazione delle somme richieste.
<i>Riferimenti e contatti</i>	<p style="text-align: center;">Tel.: 0719068031 int. 4</p> <p style="text-align: center;">E-mail: tributi.agugliano@unionecastelli.it; tributi.polverigi@unionecastelli.it; entrate@unionecastelli.it;</p> <p style="text-align: center;">P.e.c.: comuni.unionecastelli@emarche.it - Fax: 0719069251</p>
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Il ricorso deve essere proposto entro sessanta giorni dalla data di notifica dell'atto impugnato. Nel caso di rifiuto tacito alla restituzione di tributi, sanzioni ed interessi o altri accessori non dovuti, il ricorso può essere proposto decorsi novanta giorni dalla domanda di restituzione e sino a prescrizione. • La procedura di mediazione si deve concludere nel termine di novanta giorni dalla data di notifica del ricorso al Comune, decorsi i quali il contribuente ha trenta giorni per depositare il ricorso in Commissione Tributaria. Il mancato riscontro alla proposta di mediazione equivale a silenzio-rigetto. • Le richieste di informazioni vengono evase di norma entro trenta giorni.
<i>Costi</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Per ottenere informazioni dall'Ufficio non vi sono spese. • Proporre ricorso implica sostenere il costo del contributo unificato da corrispondere per il deposito del ricorso in CTP, nonché i costi per l'assistenza di un difensore abilitato. Tuttavia, per le controversie di valore inferiore a 3.000 euro il contribuente può stare in giudizio senza difensore.
<i>Normativa di riferimento</i>	D.Lgs. n. 546/1992, disciplinante il processo tributario, la fase di mediazione e la conciliazione giudiziale.

7. Gestione degli interpelli tributari e consulenza giuridica (IMU, TARI)

<i>Cos'è</i>	Il contribuente può chiedere chiarimenti in merito all'interpretazione, all'applicazione oppure alla disapplicazione della normativa riguardante i tributi comunali. Se la richiesta riguarda casi concreti e personali ed è preventiva rispetto alle scadenze tributarie può essere qualificata come istanza d'interpello. I quesiti di carattere generale o che non presentano le caratteristiche dell'interpello sono invece qualificabili come richieste di consulenza giuridica.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Richiedere informazioni in merito al diritto d'interpello e sui requisiti, modalità e tempistiche di presentazione delle istanze di interpello. • Presentare istanze di interpello, che devono essere espressamente qualificate come tali, descrivere il caso concreto e personale ed indicare i dubbi interpretativi nonché la soluzione proposta (mediante consegna diretta, posta raccomandata A/R o p.e.c.). • Ottenere una risposta che vincola il comportamento dell'Ufficio nei confronti del singolo contribuente che presenti istanza d'interpello. • Presentare le richieste di consulenza giuridica (mediante consegna diretta, posta raccomandata, e-mail o p.e.c.).
<i>Riferimenti e contatti</i>	<p>Tel.: 0719068031 int. 4</p> <p>E-mail: tributi.agugliano@unionecastelli.it; tributi.polverigi@unionecastelli.it; entrate@unionecastelli.it;</p> <p>P.e.c.: comuni.unionecastelli@emarche.it - Fax: 0719069251</p>
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Le istanze di interpello devono essere presentate preventivamente rispetto agli obblighi tributari per cui si chiedono chiarimenti. • La risposta alle istanze di interpello ordinarie è resa entro novanta giorni dalla ricezione delle istanze. L'eventuale silenzio equivale a condivisione della soluzione prospettata dal contribuente. • Le richieste di informazioni in merito al diritto d'interpello, così come le richieste di semplice consulenza giuridica, vengono evase, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro trenta giorni.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni né per presentare le istanze di interpello o le richieste di consulenza giuridica.
<i>Normativa di riferimento</i>	Art. 11 della legge 27 luglio 2000, n. 212

8. Gestione delle richieste di accesso a dati, informazioni o documentazione amministrativa detenuta dall'Ufficio Tributi

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio assicura ai cittadini il diritto di accesso a dati, informazioni o documenti formati o detenuti dall'Ufficio Tributi, conformemente a quanto previsto dalla normativa di riferimento.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Richiedere informazioni e modulistica predisposta dal Comune di Agugliano e Polverigi in merito al diritto d'accesso a dati, informazioni o documenti formati o detenuti dall'Ufficio Tributi. • Presentare le istanze di accesso (anche e preferibilmente per via telematica). • Ottenere, se consentito dalla normativa vigente, la trasmissione di quanto richiesto (preferibilmente per via telematica) ovvero ottenere l'indicazione del collegamento ipertestuale se i dati, le informazioni o i documenti richiesti sono oggetto di pubblicazione obbligatoria sul sito internet dell'Ente.
<i>Riferimenti e contatti</i>	<p>Tel.: 0719068031 int. 4</p> <p>E-mail: tributi.agugliano@unionecastelli.it; tributi.polverigi@unionecastelli.it; entrate@unionecastelli.it;</p> <p>P.e.c.: comuni.unionecastelli@emarche.it - Fax: 0719069251</p>
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni dalla presentazione dell'istanza, con un provvedimento di accoglimento o di rigetto. Tali termini sono sospesi nel caso di comunicazione dell'istanza ad eventuali controinteressati durante il tempo stabilito dalla norma per consentire agli stessi di presentare eventuale opposizione.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese (ad eccezione dei soli costi di riproduzione sulla base delle tariffe al momento vigenti per i servizi a domanda individuale, se quanto richiesto non viene trasmesso per via telematica e deve essere prodotto su supporto cartaceo).
<i>Normativa di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none"> • D.Lgs. n. 33/2013 ("decreto trasparenza"), per quanto riguarda l'accesso civico e generalizzato. • Regolamento dell'Unione e dei Comuni di Agugliano e Polverigi in materia di accesso civico e accesso generalizzato (consultabile alla sezione Delibere e Amministrazione Trasparente del sito internet dei Comuni). • Legge n. 241/1990 (per quanto riguarda le fattispecie residuali escluse dall'accesso civico o generalizzato).

Formazione del personale

L'Unione Terra dei Castelli dei comuni di Agugliano e Polverigi ritiene di fondamentale importanza la formazione e l'aggiornamento del personale del Servizio Tributi affinché, anche nel rapporto con l'Utente, sia in grado di fornire un servizio efficiente, veloce, chiaro e qualitativamente elevato. Ci si impegna quindi a garantire l'aggiornamento continuo del proprio personale in materia tributaria, mediante corsi formativi e mediante l'adesione ad associazioni di categoria di riconosciuto valore che garantiscono adeguato supporto specialistico.

Reclami e suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento relativamente all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Reclami, segnalazioni o proposte vanno redatti in forma scritta, utilizzando anche l'apposito modello predisposto allo scopo (allegato n. 1) e devono essere completi delle generalità e dei contatti di chi li ha redatti, nonché personalmente sottoscritti.

Gli stessi possono essere inoltrati, mediante consegna diretta oppure via posta, fax, e-mail o p.e.c., all' **Ufficio Protocollo** situato nella sede di Polverigi e si occupa anche di raccogliere reclami, segnalazioni e proposte relativamente a tutti gli uffici e servizi gestiti dall'Unione, inoltrandoli poi al Settore di riferimento:

Ufficio Protocollo

Sede: Piazza Umberto I, 15 - 60020 Polverigi (AN)

Telefono: 071909041 - **Fax:** 07190904222 - **E-mail:** protocollo@unionecastelli.it

Posta elettronica certificata: comuni.unionecastelli@emarche.it

Orario di apertura: lunedì 11.30-13.30, mercoledì 8.30-13.30, giovedì, 15.00-18.25, venerdì, 8.30 - 13.30;

Su richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni.

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata, in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. In caso di presentazione formale, il responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso. Se il reclamo è riconosciuto fondato il Dirigente adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.

Allegato n. 1

Modulo presentazione reclami

Gentile Utente,

il presente modulo per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dall'Unione Terra dei Castelli dei Comuni di Agugliano e Polverigi può essere presentato, debitamente compilato in ogni sua parte, attraverso una delle seguenti modalità:

- a mano o spedito per posta all' Unione Terra dei Castelli - Ufficio Protocollo, Piazza Umberto I, 15 – 60020 Polverigi, o via fax al n. 07190904222, o tramite posta elettronica all'indirizzo: protocollo@unionecastelli.it

Il reclamo dev'essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato e con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, e per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive. E' quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati verranno forniti solo agli uffici interni del Comune per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e interessi legittimi.

Su richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Reclamo riferito al seguente Settore/Servizio:

Oggetto del reclamo (descrivere i fatti oggetto di reclamo con le relative date)

Si desidera una risposta scritta (barrare se interessati): Sì

Compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____ n. _____

Comune _____ Cap. _____

Telefono: _____ E-mail _____

Luogo e data _____

Firma

Informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 RGPD UE/2016/679)

L'Unione Terra dei Castelli, in qualità di titolare (con sede in Via Leopardi n. 5, IT – 60020 Agugliano (AN); Email: protocollo@unionecastelli.it; PEC: comuni.unionecastelli@emarche.it; Centralino: +39 0719068031), tratterà i dati personali conferiti con il presente modulo, con modalità prevalentemente informatiche e telematiche, per le finalità previste dal Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), in particolare per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.

Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro mancato inserimento non consente di completare il procedimento avviato.

I dati saranno trattati per tutto il tempo del procedimento e, successivamente alla cessazione del procedimento, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.

I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori dell'Unione Terra dei Castelli o dai soggetti espressamente nominati come responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea.

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del RGPD). L'apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della protezione dei dati presso l'Unione Terra dei Castelli (Segretario Comunale Dott. Luminari Roberto – Unione Terra dei Castelli – Responsabile della Protezione dei dati personali Via Leopardi 5, IT – 60020 Agugliano (AN), email: segretario@unionecastelli.it).

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (con sede in Piazza di Monte Citorio n. 121, IT – 00186 Roma) quale autorità di controllo nazionale secondo le procedure previste (art. 57, par. 1, lettera f), RGPD).

Decorrenza ed aggiornamento

La validità della presente Carta dei Servizi decorre dall'approvazione da parte della Giunta dell'Unione ed è soggetta a periodico aggiornamento all'occorrenza, anche a seguito di variazioni di natura normativa od organizzativa.