



COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA

TA.RI.

I.M.U.

CANONE EX ICP

CANONE EX D.P.A.

CANONE EX C.O.S.A.P.

RISCOSSIONE COATTIVA

CARTA DEI SERVIZI U.O.C. TRIBUTI

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

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

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

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

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

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

Uguaglianza e imparzialità

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

Tempestività

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

Accessibilità

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

Continuità

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

Semplificazione

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

Chiarezza e trasparenza

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

Efficienza ed efficacia

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

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

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

TASSA RIFIUTI

IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

CANONE PATRIMONIALE DI CONCESSIONE, AUTORIZZAZIONE O ESPOSIZIONE PUBBLICITARIA (EX ICP - DPA - COSAP)

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

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

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

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

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

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

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

Il Regolamento TARI, emanato ai sensi dell'art. 1 comma 668 L. n. 147/13 e approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 23 del 21/05/2014 e s.m.i., disciplina e applica la Tassa Rifiuti.

La TARI copre i costi sostenuti per la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani. È dovuta da chiunque possieda, occupi o detenga locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti.

Ogni anno, ai contribuenti iscritti viene spedito un invito al pagamento con l'indicazione degli estremi dell'atto di approvazione delle tariffe per l'anno in corso e delle scadenze per il versamento in un'unica soluzione o in tre rate. Il Comune si riserva di stabilire, con apposito atto scadenze diverse rispetto a quelle stabilite dal Regolamento TARI, si impegna a darne ampia notizia.

Gli utenti possono chiedere la ricezione dei documenti in formato elettronico con apposita richiesta.

In caso di **omesso/parziale versamento degli avvisi** emessi dall'Ufficio Tributi, si procederà con la notifica di un apposito atto di sollecito/avviso di accertamento esecutivo per il recupero dell'importo non versato, a mezzo raccomandata, messo notificatore o PEC. applicando la sanzione prevista dall'art.13 del decreto legislativo 18 dicembre 1997 n.471, oltre all'addebito di interessi calcolati nella misura del tasso di interesse legale.

Servizi

Presso l'Ufficio Tassa Rifiuti è possibile:

- presentare le dichiarazioni di inizio, variazione, cessazione occupazione o detenzione di locali o aree scoperte entro il **termine del 30 giugno** dell'anno successivo alla data di variazione inizio e cessazione;
- ottenere informazioni e chiarimenti su : tariffe, tributo, situazione del contribuente, presentazione dichiarazioni, modalità di versamento, sanzioni in caso di omessa/infedele dichiarazione e omesso pagamento, avvisi di accertamento;
- presentare domande di agevolazione per disagio economico sociale entro il termine indicato nel bando annuale previsto da Regolamento TARI
- presentare istanze di agevolazione per gli immobili che presentano determinati requisiti previsti dalla normativa vigente
- richiedere compensazioni o rimborsi per versamenti maggiori del dovuto;
- richiedere la rateizzazione dei pagamenti;
- presentare istanza di annullamento/rettifica di avvisi di pagamento e avvisi di accertamento per omessa/infedele dichiarazione e omesso versamento

Tariffa

La TARI è calcolata in base ad una quota fissa e una quota variabile.

Utenze domestiche:

la quota fissa è rapportata alla superficie e viene sommata alla quota variabile che tiene conto del nucleo familiare.

Utenze non domestiche:

la quota fissa e la quota variabile sono rapportate alla superficie e alla tipologia di attività scelta tra le 30 categorie previste dal DPR 158/99.

Al totale dovuto è sommata l'addizionale provinciale pari al 5 % (TEFA)

MODALITÀ DI ACCESSO

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

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

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

Sportello al Pubblico (previo appuntamento)

P.zza Carducci 4, Falconara Marittima

Lunedì e Mercoledì 9.00 - 13.00 / Giovedì 15.30 - 17.30

Tel.: 071/9177272 - 281 - 293

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

PEC: comune.falconara.protocollo@emarche.it

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

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

L'IMU è stata istituita con Decreto Legge 201/2011 ed oggetto di diverse revisioni normative nel corso del tempo. Dal 2014 l'IMU è stata integrata nella IUC (Imposta Unica Comunale) istituita dalla Legge 27 dicembre 2013, n. 147. Dal 2020 l'IMU viene nuovamente disciplinata con la L.160/2019 (Legge di Bilancio 2020) con cui viene abolita la IUC, ad eccezione delle disposizioni relative alla TARI.

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

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

Dichiarazioni

La **dichiarazione IMU** deve essere presentata, utilizzando l'apposito modello ministeriale, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello in cui sono intervenute variazioni rilevanti ai fini della determinazione dell'imposta.

Per i casi in cui sussiste l'obbligo dichiarativo si rinvia alle relative istruzioni ministeriali.

La dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi, sempre che non si verifichino modificazioni dei dati dichiarati, cui consegua un diverso ammontare dell'imposta dovuta.

Servizi

Presso l'Ufficio IMU è possibile:

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

MODALITÀ DI ACCESSO

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

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

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

Sportello al Pubblico (previo appuntamento)

P.zza Carducci 4, Falconara Marittima

Lunedì e Mercoledì 9.00 - 13.00 / Giovedì 15.30 - 17.30

Tel.: 071/9177239 - 280 - 279

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

casimirilu@comune.falconara-marittima.an.it

masisi@comune.falconara-marittima.an.it

PEC comune.falconara.protocollo@emarche.it

Canone Patrimoniale

di Concessione, Autorizzazione o Esposizione Pubblicitaria o Canone Unico - EX ICP

CANONE
ESPOSIZIONI
PUBBLICITARIE

Il canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria (canone unico) sostituisce, a partire dall'annualità 2021, l'Imposta Comunale sulla Pubblicità, i Diritti sulle Pubbliche Affissioni, e il Canone per l'occupazione spazi ed aree pubbliche (COSAP), così come stabilito dalla L. 160/2019.

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

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

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

Dichiarazioni

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

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

Servizi

Presso l'Ufficio è possibile:

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

MODALITÀ DI ACCESSO

Sportello al Pubblico (previo appuntamento)

P.zza Carducci 4, Falconara Marittima

Lunedì e Mercoledì 9.00 - 13.00 / Giovedì 15.30 - 17.30

Tel.: 071/9177322

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

PEC comune.falconara.protocollo@emarche.it

Il canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria (canone unico) sostituisce, a partire dall'annualità 2021, l'Imposta Comunale sulla Pubblicità, i Diritti sulle Pubbliche Affissioni, e il Canone per l'occupazione spazi ed aree pubbliche (COSAP), così come stabilito dalla L. 160/2019.

Il canone per l'affissione è dovuto per la realizzazione del **servizio di affissione** di manifesti cartacei su impianti pubblici, di manifesti di vario formato.

Dal 01/01/2022 il servizio delle pubbliche affissioni è gestito dalla **Grafica & Infoservice società cooperativa sociale**.

È necessario effettuare prenotazione scritta utilizzando l'apposita modulistica.

L'affissione viene eseguita dopo la presentazione della ricevuta di pagamento del relativo canone.

Servizi

Presso l'Ufficio è possibile:

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

MODALITÀ DI ACCESSO

Sportello al Pubblico

Via dell'Artigiano 10 - Monte San Vito
Lunedì - Mercoledì - Venerdì 9.00 - 13.00

Tel.: 071/7489084

E-mail: affissioni@graficainfoservice.com

Il canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria (canone unico) sostituisce, a partire dall'annualità 2021, l'Imposta Comunale sulla Pubblicità, i Diritti sulle Pubbliche Affissioni, e il Canone per l'occupazione spazi ed aree pubbliche (COSAP), così come stabilito dalla L. 160/2019.

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

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

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

Servizi

Presso l'Ufficio è possibile:

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

MODALITÀ DI ACCESSO

Sportello al Pubblico (previo appuntamento)

P.zza Carducci 4, Falconara Marittima
Lunedì e Mercoledì 9.00 - 13.00
Giovedì 15.30 - 17.30

Tel.: 071/9177330

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

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

La procedura viene attivata sulla base di avvisi di accertamento e solleciti di pagamento regolarmente notificati e non pagati nei termini previsti dalla legge, attraverso l'emissione di un'ingiunzione fiscale o accertamento esecutivo ex L.160/2019

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

Servizi

Presso l'Ufficio Riscossione Coattiva è possibile:

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

MODALITÀ DI ACCESSO

Sportello al Pubblico (previo appuntamento)

P.zza Carducci 4, Falconara Marittima

Lunedì e Mercoledì 9.00 - 13.00 / Giovedì 15.30 - 17.30

Tel.: 071/9177323 - 282 - 292 - 278

E-mail: burrenciasi@comune.falconara-marittima.an.it
rese@comune.falconara-marittima.an.it
scortechinisi@comune.falconara-marittima.an.it
solfanellira@comune.falconara-marittima.an.it

PEC comune.falconara.protocollo@emarche.it

ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

INTERPELLO

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

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

ACQUIESCENZA DELL'ACCERTAMENTO

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

ACCERTAMENTO CON ADESIONE

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

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Per IMU i contribuenti che hanno omesso in tutto o in parte il pagamento del tributo, possono regolarizzare la propria posizione versando spontaneamente il tributo comprensivo degli interessi legali e delle sanzioni ridotte previste dalla legge anche oltre un anno dalla scadenza, come previsto per i tributi erariali.

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

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

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

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

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

STANDARD DI QUALITÀ

CONCILIAZIONE GIUDIZIALE

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

RECLAMO - MEDIAZIONE

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

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

RICORSO ALLA COMMISSIONE TRIBUTARIA

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

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

SERVIZI	MODALITÀ DI ACCESSO	TEMPI DI RISPOSTA
Richiesta di abilitazione sportello online Linkmate	Online	Entro 5 giorni dalla richiesta, compatibilmente con le esigenze dell'ufficio
Sportello al pubblico	Sportello	Su appuntamento
Richieste di informazioni	Sportello Telefono E-mail Pec	In tempo reale allo sportello e per telefono. Entro 30 giorni nelle altre modalità, compatibilmente con le esigenze dell'ufficio
Reclami per disservizi	E-mail	Entro 30 giorni compatibilmente con le esigenze dell'ufficio

Valutazione della qualità del servizio

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

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

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

