



COMUNE DI CILAVEGNA

**CARTA DEI SERVIZI
DEL CONTRIBUENTE**

Approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 34 del 28.11.2002 -
Esecutiva, per decorrenza dei termini, D.Lgs. 267/00, il 16.11.2002.

Indice

Articolo 1	Oggetto
Articolo 2	Funzioni del Servizio 2 “Economico Finanziario” – Ufficio Tributi.
Articolo 3	Chiarezza e trasparenza delle disposizioni tributarie
Articolo 4	Diritti e doveri dei Contribuenti
Articolo 5	Efficacia temporale delle norme regolamentari
Articolo 6	Informazione al contribuente
Articolo 7	Conoscenza degli atti e semplificazione
Articolo 8	Chiarezza e motivazione degli atti
Articolo 9	Errori del contribuente
Articolo 10	Interpello del contribuente
Articolo 11	Accessi, ispezioni e verifiche
Articolo 12	Tutela e garanzia
Articolo 13	Norme finali e transitorie

Articolo 1

Oggetto

1. I rapporti tra i Contribuenti e l'Amministrazione Comunale sono improntati al principio della collaborazione e della buona fede.
2. La carta dei servizi ha lo scopo di individuare ed attuare gli strumenti di comunicazione ed il miglioramento dei procedimenti per ottimizzare il rapporto tra i Contribuenti e la Pubblica Amministrazione e, con la loro partecipazione diretta, di migliorare in servizi attinenti alla fiscalità locale per renderli rispondenti alle loro aspettative.
3. Il presente articolato contiene le norme di adeguamento alla legge 27 luglio 2000, n. 212, dirette alla razionalizzazione ed alla applicazione delle procedure per la maggiore efficacia ed efficienza del Servizio Economico Finanziario avendo riguardo ai diritti del Contribuente.
4. Tutti gli uffici interessati, sono vincolati all'osservanza delle presenti disposizioni e sono tenuti ad organizzarsi – al proprio interno – in modo da adeguarsi a quanto previsto.

Articolo 2

Funzioni del Servizio 2 “Economico Finanziario” – Ufficio Tributi

-

1. Il Responsabile del Servizio Economico Finanziario assolve al dettato normativo introdotto dalla legge 241 del 1990 circa la trasparenza degli atti amministrativi e la informazione ai Cittadini e svolge tutte le funzioni previste dalla legislazione circa la fiscalità locale per cui, tra l'altro gli competono:
 - a. l'organizzazione e definizione dei regolamenti e degli atti amministrativi necessari per la corretta gestione della fiscalità locale;
 - b. il recepimento delle indicazioni della Giunta Comunale e del Sindaco per quanto riguarda la politica tributaria, oltre alla responsabilità della loro attuazione;
 - c. la responsabilità circa la determinazione delle aliquote: elaborazione di supporto alle decisioni relative alla definizione delle aliquote ed alla completa gestione dei singoli tributi;
 - d. il mantenimento dei contatti con le forze sociali e le organizzazioni di categoria, sia per quanto attiene alla mera gestione, sia per quanto attiene alla progettazione del prelievo tributario sul territorio;
 - e. la responsabilità delle indicazioni circa la manutenzione e gestione del sistema informativo automatizzato del servizio;
 - f. l'apprendimento di tutte le norme che attengono alla specifica materia, le loro modificazioni e la loro applicazione;
 - g. la formazione degli avvisi di liquidazione, degli avvisi di accertamento, dei ruoli coattivi, oltre alla istruttoria del contenzioso;
 - h. l'organizzazione e gestione del rapporto con il Cittadino in relazione alla diffusione della informazione, della modulistica, nonché della ricezione delle dichiarazioni e delle istanze di parte;

- i. l'organizzazione e gestione delle attività di natura tecnica ed amministrativa circa la istruttoria formale di atti e provvedimenti, l'acquisizione delle necessarie informazioni presso gli altri settori dell'ente ovvero presso i presidi esterni, l'inserimento delle informazioni medesime nel sistema informativo automatizzato e la loro elaborazione, oltre la loro costante aggiornamento.
2. Il Servizio Economico Finanziario è articolato in uffici tesi alla corretta gestione ed organizzazione della fiscalità locale.
3. Tutte o parte delle funzioni di cui sopra potranno essere svolte in forme associate con altri Enti Locali, per cui le norme dettate dal presente atto si intendono estese ai modi di gestione associata e/o consortile a cui il comune aderisce.

Articolo 3

Chiarezza e trasparenza delle disposizioni tributarie

1. I regolamenti comunali che contengono disposizioni tributarie devono menzionarne l'oggetto nel titolo; la rubrica delle partizioni interne e dei singoli articoli deve menzionare l'oggetto delle disposizioni ivi contenute.
2. I regolamenti comunali e le altre disposizioni aventi efficacia esterna, che non hanno un oggetto tributario, non possono contenere disposizioni di carattere tributario, fatte salve quelle strettamente inerenti all'oggetto degli atti medesimi.
3. I richiami a disposizioni contenuti in provvedimenti in materia tributaria devono recare il contenuto sintetico della disposizione alla quale si intende fare rinvio.

Articolo 4

Diritti e doveri dei Contribuenti

1. I pubblici dipendenti ed i soggetti terzi a cui sia affidata l'attività di accertamento, liquidazione e riscossione di tributi sono obbligati ad un comportamento corretto e cortese con i Contribuenti fornendo, nei limiti del possibile, le informazioni e gli aiuti richiesti.
2. L'accesso allo sportello al Cittadino è organizzato in modo da evitare attese prolungate e la tutela della riservatezza.
3. I Contribuenti debbono rispettare gli orari stabiliti, accedendo agli uffici comunali secondo le regole del buon comportamento.

Articolo 5

Efficacia temporale delle norme regolamentari

1. Salvo casi eccezionali, motivando come tali le disposizioni di interpretazione autentica, le prescrizioni regolamentari non hanno effetto retroattivo.
2. In ogni caso, le disposizioni regolamentari non possono prevedere adempimenti a carico dei Contribuenti la cui scadenza sia fissata anteriormente al sessantesimo giorno dalla data della loro entrata in vigore o dell'adozione dei provvedimenti di attuazione in esse espressamente previsti.

3. Le disposizioni regolamentari non possono stabilire né prorogare termini di prescrizione oltre il limite ordinario stabilito dal codice civile.

Articolo 6

Informazione al contribuente

1. L'Amministrazione Comunale assume idonee iniziative volte a consentire la completa, costante ed agevole conoscenza della disposizioni regolamentari e amministrative vigenti in materia tributaria, anche curando la predisposizione di testi coordinati e mettendo gli stessi a disposizione gratuite dei Contribuenti presso l'ufficio tributi.
2. L'amministrazione Comunale porta a conoscenza dei contribuenti tempestivamente e con i mezzi idonei le aliquote e le tariffe adottate, nonché ogni altro atto amministrativo modificativo delle funzioni e dei procedimenti.
3. Il Responsabile del Servizio provvede, tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, a rendere le informazioni circa la localizzazione degli uffici sul territorio, i riferimenti al sito internet, le indicazioni degli orari di apertura dello sportello al Cittadino, dei numeri telefonici cui rivolgersi per ottenere appuntamenti e informazioni, i nominativi dei dipendenti che hanno rapporto con il pubblico ed il nominativo dei funzionari responsabili di ogni singolo tributo.

Articolo 7

Conoscenza degli atti e semplificazione

1. L'ente locale assicura l'effettiva conoscenza da parte del Contribuente degli atti a lui destinati. A tal fine provvede a comunicarli nel luogo di effettivo domicilio del Contribuente, quale desumibile dalle informazioni in possesso della stessa amministrazione o di altre amministrazioni pubbliche indicate dal Contribuente, ovvero nel luogo ove lo stesso ha eletto domicilio speciale ai fini dello specifico procedimento cui si riferiscono gli atti medesimi.
2. Gli atti sono, in ogni caso, comunicati con modalità idonee a garantire che il loro contenuto non sia conosciuto da soggetti diversi dal loro destinatario, ferme restando la disposizioni in materia di notifica degli atti tributari.
3. L'Ufficio Tributi informa il contribuente di ogni fatto o circostanza a sua conoscenza dai quali possa derivare il mancato riconoscimento di un credito ovvero l'irrogazione di una sanzione, richiedendogli di integrare o correggere gli atti prodotti che impediscono il riconoscimento, seppure parziale, di un credito.
4. L'Ufficio Tributi assume iniziative volte a garantire che i modelli di dichiarazione, le istruzioni e, in genere, ogni altra propria comunicazione siano messi a disposizione del contribuente in tempi utili e siano comprensibili anche ai contribuenti sforniti di conoscenze in materia tributaria, così che possano ottemperare alle obbligazioni tributarie con il minor numero di adempimenti e nelle forme meno costose e più agevoli.
5. Al contribuente non possono, in ogni caso, essere richiesti documenti ed informazioni già in possesso dell'amministrazione comunale o di altre amministrazioni pubbliche indicate dal contribuente. Tali documenti ed

informazioni sono acquisiti gratuitamente ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241, e delle leggi regolanti le specifiche norme tributarie.

6. Prima di notificare gli atti derivati dalla liquidazione di tributi risultanti da dichiarazioni, qualora sussistano incertezze su aspetti rilevanti delle dichiarazioni e/o dei versamenti, l'Ufficio Tributi invita il Contribuente, per il tramite del servizio postale o di altro idoneo mezzo, a fornire i chiarimenti necessari o a produrre i documenti mancanti entro un termine congruo e comunque non superiore a sessanta giorni dalla ricezione della richiesta. La disposizione si applica anche qualora, a seguito della liquidazione, emerga la spettanza di un minor rimborso di un tributo rispetto a quello richiesto. La disposizione non si applica nell'ipotesi di iscrizione a ruolo di tributi per i quali il contribuente non è tenuto ad effettuare il versamento diretto. Sono nulli i provvedimenti emessi in violazione delle disposizioni di cui al presente comma.

Articolo 8

Chiarezza e motivazione degli atti

1. Gli atti di pretesa tributaria sono motivati secondo quanto prescritto dall'articolo 3 della legge 7 agosto 1990, n. 241, concernente la motivazione dei provvedimenti amministrativi, indicando i presupposti di fatto e le ragioni giuridiche che hanno determinato la decisione dell'amministrazione. Se nella motivazione si fa riferimento ad un altro atto, questo deve essere richiamato in sintesi nell'avviso di pretesa tributaria.
2. Gli atti devono tassativamente indicare:
 - a) L'ufficio presso il quale è possibile ottenere informazioni complete in merito all'atto notificato o comunicato e il responsabile del procedimento;
 - b) L'ufficio presso il quale è possibile promuovere un riesame anche nel merito dell'atto in sede di autotutela;
 - c) Le modalità, il termine, l'organo cui è possibile ricorrere in caso di atti impugnabili;
3. La natura tributaria dell'atto non preclude il ricorso agli organi di giustizia amministrativa, quando ne ricorrano i presupposti.

Articolo 9

Errori del contribuente

1. Non sono irrogate sanzioni né richiesti interessi moratori al contribuente, qualora egli si sia conformato alle indicazioni contenute in atti dell'amministrazione locale o fornite in forma scritta dagli uffici comunali, ancorché successivamente modificate dall'amministrazione medesima, o qualora il suo comportamento risulti posto in essere a seguito di fatti direttamente conseguenti a ritardi, omissioni o errori dell'amministrazione stessa.
2. Le sanzioni non sono comunque irrogate quando la violazione dipende da obiettive condizioni di incertezza sulla portata e sull'ambito di applicazione della norma tributaria, anche per il disposto dell'articolo 6 del decreto legislativo 18 dicembre 1997, n. 472.

3. Qualora la violazione si traduce in una mera formalità senza alcun debito di imposta e non causa danno all'amministrazione comunale non sono irrogate sanzioni.

Articolo 10

Interpello del contribuente

1. Ciascun contribuente può inoltrare per iscritto all'amministrazione comunale, che risponde entro trenta giorni, circostanziate e specifiche istanze di interpello concernenti l'applicazione delle disposizioni regolamentari a casi concreti e personali, qualora vi siano obiettive condizioni di incertezza sulla corretta interpretazione delle disposizioni stesse. La presentazione dell'istanza non ha effetto sulle scadenze previste dalla disciplina tributaria.
2. La risposta dell'amministrazione, scritta e motivata, vincola con esclusivo riferimento alla questione oggetto dell'istanza di interpello, e limitatamente al richiedente. Qualora essa non pervenga al contribuente entro il termine di cui al precedente comma, si intende che l'amministrazione concorda con l'interpretazione o il comportamento prospettato dal richiedente. Qualsiasi atto, anche a contenuto impositivo o sanzionatorio, emanato in difformità dalla risposta è nullo.
3. Limitatamente alla questione oggetto dell'istanza di interpello, non possono essere irrogate sanzioni nei confronti del contribuente che non abbia ricevuto risposta dall'amministrazione finanziaria entro il termine di cui al comma 1.
4. Nel caso in cui l'istanza di interpello formulata da un numero elevato di Contribuenti concerna la stessa questione o questioni analoghe fra loro, l'amministrazione comunale può rispondere collettivamente, attraverso idonei mezzi di comunicazione.

Articolo 11

Accessi, ispezioni e verifiche

1. Tutti gli accessi, ispezioni e verifiche nei locali destinati all'esercizio di attività commerciali, industriali, agricole, artistiche o professionali sono effettuati sulla base di esigenze effettive di indagine e controllo sul luogo. Essi si svolgono, salvo casi eccezionali e urgenti, adeguatamente documentati, durante l'orario ordinario di esercizio delle attività e con modalità tali da arrecare la minore turbativa possibile allo svolgimento delle attività stesse nonché alle relazioni commerciali o professionali del contribuente.
2. Il Contribuente ha diritto di essere informato delle ragioni che giustificano la verifica e l'oggetto che la riguarda. Qualora le attività di controllo riguardino un considerevole numero di contribuenti le comunicazioni sono attuate collettivamente a mezzo di idonei mezzi di informazione.
3. Qualora il Contribuente opponga osservazioni o rilievi ai risultati della verifica se ne deve tenere conto nell'atto di pretesa tributaria conseguente ai risultati della verifica.

Articolo 12

Tutela e garanzia

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico predispone le modalità per consentire ai Contribuenti di esprimere in forma scritta critiche e consigli sulla funzionalità e sull'efficienza degli uffici e ne dispone la risposta entro e non oltre il termine di trenta giorni dal ricevimento della comunicazione.
2. Il medesimo Responsabile U.R.P. predispone un questionario informativo con il quale il Contribuente può far conoscere alla Amministrazione Comunale la propria valutazione sulla qualità dei servizi gestiti dall' Servizio Economico Finanziario.
3. L'accollo del debito d'imposta può avvenire su specifica richiesta del soggetto passivo confermata da chi esegue il versamento.
4. Il soggetto terzo versante non risponde, in ogni modo, di errori, incompletezze od omissioni, restando responsabile del debito tributario il soggetto passivo individuato dalla legge.

Articolo 13

Norme finali e transitorie

1. Le disposizioni del presente regolamento hanno efficacia anche nei confronti dei soggetti che esercitano l'attività di accertamento, liquidazione e riscossione di tributi di qualunque natura.
2. Le presenti norme entrano in vigore dopo 15 giorni dalla esecutività dell'atto di approvazione.
3. Per quanto non specificatamente ed espressamente previsto dal presente atto si rinvia alle norme legislative inerenti alla specifica materia.