



Comune di Pergine Valsugana

**CARTA DEI SERVIZI
Ufficio Tributi**

Approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 171 dd. 13.12.2022

INDICE

1.	La finalità della Carta dei Servizi	3
2.	I principi fondamentali della Carta	3
3.	Gli obiettivi dell’Ufficio Tributi	5
4.	L’Organizzazione dell’Ufficio Tributi	6
5.	Campo di applicazione dei servizi	7
5.1	<i>Imposta Immobiliare Semplice – IMIS</i>	7
5.2	<i>Canone Unico Patrimoniale</i>	8
6.	I servizi erogati	10
7.	Tutela e partecipazione del contribuente	13
7.1	<i>Ravvedimento operoso</i>	13
7.2	<i>Interpello</i>	13
7.3	<i>Autotutela</i>	13
7.4	<i>Accertamento con adesione</i>	14
7.5	<i>Ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria</i>	14
7.6	<i>Ricorso al garante del contribuente</i>	15
8.	La verifica del rispetto degli standard di qualità	17
9.	La valutazione periodica dei servizi	19
9.1	<i>Il reclamo</i>	19
9.2	<i>Sistema permanente di valutazione</i>	19
10.	Tutela della privacy	21

1. La finalità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è il documento con cui l’Ufficio Tributi del Comune di Pergine Valsugana si impegna, in ordine all’erogazione dei propri servizi e nei confronti della propria utenza (i contribuenti), a garantire adeguati standard di qualità e le dovute modalità di tutela.

La Carta dei Servizi fornisce inoltre al contribuente tutte le informazioni utili per la fruizione dei servizi erogati dall’Ufficio Tributi.

La Carta è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull’erogazione dei servizi pubblici) e alla legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente).

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale ma sarà aggiornata ogni volta che si verifichino modifiche normative e/o organizzative che si riflettono sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità.

La Carta dei Servizi dell’Ufficio Tributi è disponibile presso l’Ufficio stesso ed è scaricabile dal portale comunale www.comune.pergine.tn.it.

2. I principi fondamentali della Carta

Nell’erogazione dei servizi l’Ufficio Tributi del Comune di Pergine Valsugana si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti.

Legalità

L’erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell’amministrazione comunale si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza e Imparzialità

L’Ufficio Tributi garantisce egualianza nell’acceso ai servizi e nell’erogazione delle prestazioni assicurando i servizi in modo eguale a tutti i contribuenti senza distinzioni di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale.

Continuità

I servizi dell’Ufficio Tributi sono garantiti in maniera continuativa e con regolarità nei giorni e negli orari stabiliti dall’Ente. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare dei servizi, l’Ufficio Tributi adotta tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell’irregolarità e di arrecare il minimo disagio informando tempestivamente gli utenti con avvisi sul sito internet del Comune di Pergine Valsugana www.comune.pergine.tn.it o con affissione di cartelli all’ingresso dell’Ufficio.

Partecipazione

L’Ufficio Tributi costituisce il primo punto di contatto tra il Contribuente e l’Amministrazione comunale e per tale motivo agisce per semplificare il rapporto cittadino-istituzioni e garantire la partecipazione attiva mettendo a disposizione informazioni e modulistica per l’accesso ai servizi. Il Contribuente può esercitare il proprio diritto a partecipare presentando documenti e osservazioni o formulando suggerimenti o presentando reclami per eventuali disservizi rilevati nell’erogazione dei servizi.

Efficienza ed efficacia

L’Ufficio Tributi si impegna, compatibilmente con le risorse disponibili, a organizzare, programmare ed erogare i propri servizi ed interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza.

Chiarezza e cortesia

Gli operatori dell’Ufficio Tributi si impegnano nei rapporti con il Contribuente ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alla spiegazione dei termini tecnici.

Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all’ascolto, al rispetto e all’educazione reciproca.

3. Gli obiettivi dell’Ufficio Tributi

Gli obiettivi che l’Ufficio Tributi persegue sono:

OBIETTIVI	MODALITA' DI REALIZZO
Equa ripartizione della tassazione	Attraverso una attività di contrasto dell’evasione e dell’elusione mediante la notifica di avvisi di accertamento.
Semplificazione delle procedure e degli adempimenti a carico dei contribuenti	Fornitura delle informazioni necessarie per il corretto adempimento degli obblighi tributari in occasione delle scadenze di versamento periodico, mediante l’invio di un modello precompilato di versamento e della situazione immobili a base del calcolo. Attivazione dell’invio del modello di versamento precompilato a mezzo mail per gli utenti che lo preferiscono all’invio a mezzo il servizio postale. Pubblicazione delle norme, dei regolamenti, delle deliberazioni di approvazione delle aliquote e della modulistica sul portale web del Comune. Pubblicazione delle novità normative in prossimità delle scadenze di versamento sul portale web del Comune con specifici avvisi ai contribuenti. Possibilità di inviare a mezzo posta elettronica, in luogo della presentazione presso l’Ufficio, di tutti i modelli per la comunicazione di elementi utili per la fruizione di agevolazioni o per richieste di rimborso. Possibilità di richiedere informazioni ed eventuale modulistica a mezzo contatto telefonico o posta elettronica. Possibilità di utilizzare sul portale web del Comune un programma di calcolo automatico dell’imposta per i contribuenti che vogliono provvedere autonomamente.
Tempestività delle risposte	A mezzo contatto telefonico negli orari di servizio. A mezzo posta elettronica ordinaria o certificata.
Trasparenza dell’azione	Nei casi più complessi o in occasione di aggiornamenti delle posizioni di calcolo a seguito del rinvenimento di nuovi elementi, al fine di migliore il rapporto e la comunicazione con l’utenza si provvede a comunicazioni personalizzate.

4. L’Organizzazione dell’Ufficio Tributi

Dal punto di vista organizzativo l’Ufficio Tributi fa parte della Direzione Risorse Finanziarie del Comune di Pergine Valsugana.

Il Funzionario responsabile del tributo è lo stesso Dirigente della Direzione. Il coordinamento operativo è affidato ad un Capo Ufficio.

La sede dell’Ufficio Tributi è al secondo piano dell’Edificio ex Filanda in Piazza Garibaldi n. 4 – 38057 Pergine Valsugana.

Il recapito telefonico è il 0461-502380 con risposta diretta degli operatori dalle ore 8,30 alle 12,30 dal lunedì al venerdì; con risposta registrata fuori dalla fascia oraria di apertura.

Per comunicare formalmente in via informatica con l’Ufficio sono attivi i seguenti indirizzi elettronici:

- e-mail ---- tributi@comune.pergine.tn.it
- PEC ----- protocollo@pec.comune.pergine.tn.it

L’Ufficio Tributi dispone di apposite sezioni informative all’interno del portale comunale (www.comune.pergine.tn.it) ricercabili con l’utilizzo di parole chiavi come IMIS, canone, ICA.

L’orario di apertura al pubblico è dalle 8:30 alle 12:30 dal lunedì al venerdì.

Al fine di evitare ai contribuenti i disagi delle code di attesa e consentire agli operatori dell’Ufficio Tributi l’esame preliminare della posizione tributaria, l’accesso all’Ufficio è previsto con appuntamento.

L’appuntamento può essere concordato telefonicamente chiamando negli orari di apertura dell’Ufficio o richiedendolo a mezzo invio di mail all’indirizzo tributi@comune.pergine.tn.it.

L’Ufficio dispone per lo svolgimento della propria attività di un collegamento informatico con le seguenti banche dati: Agenzia delle Entrate, Openkat, Camera di Commercio, Anagrafe comunale, Pratiche edilizie comunali, Trentino Riscossioni.

5. Campo di applicazione dei servizi

5.1 Imposta Immobiliare Semplice – IMIS

L’Imposta Immobiliare Semplice – IMIS è gestita in via diretta dall’Ufficio Tributi.

L’Imposta Immobiliare Semplice – IMIS è stata introdotta dall’1.1.2015 con normativa provinciale (L.P. 14/2014) in sostituzione dell’Imposta Municipale Propria - IMU.

Il presupposto dell’imposta è il possesso, a titolo di proprietà, uso, usufrutto, abitazione, superficie ed enfeuse di immobili (fabbricati e aree edificabili).

L’IMIS è un tributo ad autoliquidazione che deve quindi essere versato a cura del soggetto passivo. Il Comune provvede però, per espressa previsione di legge, all’invio al contribuente di un modello di versamento precompilato F24. Nel caso in cui il contribuente riscontrasse dati difformi rispetto alla situazione reale deve darne immediata comunicazione al fine di ricalcolare l’imposta dovuta ed aggiornare l’archivio comunale. La mancata segnalazione di elementi non corretti di calcolo e il pagamento dell’importo indicato nel modello F24 equivale ad una conferma della situazione di calcolo stessa; per tale motivo, quando in fase di controllo venisse rilevata dall’Ufficio Tributi la difformità, il recupero dell’imposta sarà maggiorato di sanzioni e interessi. L’imposta deve essere versata in 2 rate annuali con scadenza 16 giugno e 16 dicembre. I ritardati versamenti, non regolarizzati con ravvedimento operoso, sono sanzionati nella misura del 30% dell’imposta dovuta. Non è sanzionato solo il ritardato versamento conseguente a ritardato/mancato recapito dei modelli F24 segnalato all’Ufficio Tributi dal contribuente entro il termine di versamento.

Normativa di riferimento disponibile presso l’Ufficio Tributi o consultabile sul portale comunale all’indirizzo www.comune.pergine.tn.it:

- Legge provinciale del 30 dicembre 2014 n. 14 e successive modificazioni
- Regolamento comunale per la gestione dell’IMIS
- Deliberazioni annuali della Giunta comunale di determinazione delle aliquote IMIS
- Deliberazione del Consiglio comunale di determinazione dei valori di riferimento per le aree edificabili.
- Art. 13 del D.Lgs. 472/1997 per il ravvedimento operoso

5.2 Canone Unico Patrimoniale

Il canone unico patrimoniale di cui alla Legge n. 160/2019 commi 816 e successivi, limitatamente all'esposizione pubblicitaria e alle pubbliche affissioni è gestito in concessione da un'impresa specializzata, iscritta all'apposito albo ministeriale.

Il canone unico patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria sostituisce, con decorrenza 1.1.2021, la tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche, il canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche, l'imposta comunale sulla pubblicità e il diritto sulle pubbliche affissioni.

Il presupposto del canone è:

- a) l'occupazione, anche abusiva, delle aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile degli enti e degli spazi soprastanti o sottostanti il suolo pubblico;
- b) 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 privato.

In ragione dei due distinti presupposti, il Comune di Pergine Valsugana, si è avvalso della possibilità di una gestione separata delle due componenti del canone unico; in via diretta a mezzo personale proprio per quella collegata all'occupazione del suolo pubblico e all'esterno quella collegata alla diffusione di messaggi pubblicitari.

La società esterna a cui è stato affidata la concessione del servizio di gestione del canone unico patrimoniale è ICA srl che fino al 31.12.2020 ha svolto il medesimo servizio seppur in relazione all'abrogata imposta comunale sulla pubblicità.

La gestione del rapporto con ICA srl è affidata all'Ufficio Tributi, nonostante il canone non abbia natura di entrata tributaria, per ragioni storiche di relazione e in considerazione del fatto che i presupposti impositivi e i principi di applicazione delle tariffe sono rimasti sostanzialmente invariati.

Per ogni informazione riguardo la gestione del servizio è disponibile l'Ufficio ICA di Trento in Via Guardini n.49 , il recapito telefonico 0461 827119, l'indirizzo e-mail ica.trento@icatributi.it e la PEC ica.trento@pec.icatributi.com.

Gli orari di apertura dell'Ufficio ICA sono: dal lunedì al giovedì dalle 8,00 alle 16,00.

Ogni utente può comunque presentare all’Ufficio Tributi reclami o proposte di suggerimento relativamente all’erogazione dei servizi da parte del sopradetto Concessionario.

Normativa di riferimento disponibile presso il Concessionario del servizio o consultabile sul portale comunale all’indirizzo www.comune.pergine.tn.it

- Commi da 816 a 836 dell’art. 1 della Legge 27 dicembre 2019 n. 160
- Regolamento comunale per l’applicazione del canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria
- Quadro tariffe per esposizioni pubblicitarie (Allegato C) al Regolamento per l’applicazione del canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria

6. I servizi erogati

L'attività dell'Ufficio è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese di natura corrente che si generano per l'erogazione dei servizi alla collettività.

L'Ufficio svolge quindi attività di supporto alle scelte ed alle indicazioni programmatiche individuate dall'Amministrazione in materia di imposizione fiscale. Applica gli strumenti atti a ridurre il fenomeno dell'evasione attraverso azioni accertatrici e di verifica. Gestisce il contenzioso tributario.

Unitamente a questa azione istituzionale, con l'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, l'Ufficio fornisce, in materia di IMIS, informazioni e assistenza nella fase di determinazione della base imponibile, di compilazione della modulistica, di versamento dell'imposta.

L'attività in materia di Imposta Immobiliare Semplice – IMIS è svolta attraverso l'aggiornamento continuo di un archivio informatico nel quale sono registrate per ogni soggetto passivo le unità immobiliari di cui risulta titolare ai fini dell'imposta (fabbricati, aree fabbricabili) con tutti gli elementi utili ai fini del calcolo del versamento dovuto.

L'Ufficio provvede, in ogni anno di imposta, alla stampa e al recapito al domicilio dei contribuenti dei modelli precompilati per il versamento del tributo. L'Ufficio verifica inoltre la correttezza dei versamenti eseguiti dai contribuenti provvedendo all'eventuale accertamento degli importi non versati o parzialmente versati.

L'Ufficio Tributi si avvale di Trentino Riscossioni per la gestione della riscossione coattiva.

SERVIZI IMIS EROGATI	MODALITA' DI RICHIESTA	A CHI RIVOLGERSI
	1. a mezzo contatto telefonico	Tel . 0461-502380
	2. a mezzo mail ordinaria	tributi@comune.pergine.tn.it
Informazioni verbali o scritte su normativa, aliquote, termini di adempimento, modalità di versamento	3. a mezzo PEC	protocollo@pec.comune.pergine.tn.it
	4. a mezzo Fax	Tel . 0461 502413
	5. con richiesta diretta presso l'Ufficio previo appuntamento	Ufficio Tributi – Piazza Garibaldi 4 – 2° piano Edificio ex Filanda
	6. a mezzo consultazione sezione IMIS del portale comunale	www.comune.pergine.tn.it

SERVIZI IMIS EROGATI	MODALITA' DI RICHIESTA	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni sulla valorizzazione delle aree edificabili	1. a mezzo contatto telefonico	Tel . 0461-502380
	2. a mezzo mail ordinaria	tributi@comune.pergine.tn.it
	3. a mezzo PEC	protocollo@pec.comune.pergine.tn.it
	4. a mezzo Fax	Tel. 0461 502413
	5. con richiesta diretta presso l'Ufficio previo appuntamento	Ufficio Tributi – Piazza Garibaldi 2 – 2° piano Edificio ex Filanda
	6. a mezzo consultazione sezione IMIS del portale comunale	www.comune.pergine.tn.it
Assistenza per la determinazione della base imponibile	1. a mezzo contatto telefonico	Tel . 0461-502380
	2. a mezzo mail ordinaria	tributi@comune.pergine.tn.it
	3. a mezzo PEC	protocollo@pec.comune.pergine.tn.it
	4. a mezzo Fax	Tel. 0461 502413
	5. con richiesta diretta presso l'Ufficio previo appuntamento	Ufficio Tributi – Piazza Garibaldi 2 – 2° piano Edificio ex Filanda
Riconoscimento di agevolazioni di calcolo	con presentazione di apposito modello:	
	1. a mezzo mail ordinaria	tributi@comune.pergine.tn.it
	2. a mezzo PEC	protocollo@pec.comune.pergine.tn.it
	3. direttamente presso l'Ufficio previo appuntamento	Ufficio Tributi – Piazza Garibaldi 2 – 2° piano Edificio ex Filanda
Invio modello precompilato per versamento in autotassazione formato cartaceo	invio d'ufficio all'indirizzo di residenza	
Invio modello precompilato per versamento in autotassazione formato elettronico a mezzo e-mail	con presentazione di apposito modello di autorizzazione:	
	1. a mezzo mail ordinaria	tributi@comune.pergine.tn.it
	2. a mezzo PEC	protocollo@pec.comune.pergine.tn.it
	3. direttamente presso l'Ufficio previo appuntamento	Ufficio Tributi – Piazza Garibaldi 2 – 2° piano Edificio ex Filanda
Assistenza per eventuale ravvedimento operoso	1. a mezzo contatto telefonico	Tel . 0461-502380
	2. a mezzo mail ordinaria	tributi@comune.pergine.tn.it
	3. a mezzo PEC	protocollo@pec.comune.pergine.tn.it
	4. a mezzo Fax	Tel. 0461 502413
	5. con richiesta diretta presso l'Ufficio previo appuntamento	Ufficio Tributi – Piazza Garibaldi 2 – 2° piano Edificio ex Filanda

SERVIZI IMIS EROGATI	MODALITA' DI RICHIESTA	A CHI RIVOLGERSI
Rimborso imposta versata e non dovuta	a mezzo istanza di rimborso entro 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione	
	1. con invio a mezzo mail ordinaria	tributi@comune.pergine.tn.it
	2. con invio a mezzo PEC	protocollo@pec.comune.pergine.tn.it
	3. con presentazione diretta presso l'Ufficio previo appuntamento	Ufficio Tributi – Piazza Garibaldi 2 – 2° piano Edificio ex Filanda
Informazioni su avvisi di accertamento	1. a mezzo contatto telefonico	Tel . 0461-502380
	2. a mezzo mail ordinaria	tributi@comune.pergine.tn.it
	3. a mezzo PEC	protocollo@pec.comune.pergine.tn.it
	4. con richiesta diretta presso l'Ufficio previo appuntamento	Ufficio Tributi – Piazza Garibaldi 2 – 2° piano Edificio ex Filanda
Annullamento degli avvisi di accertamento in sede di autotutela	a mezzo richiesta	
	1. con invio a mezzo mail ordinaria	tributi@comune.pergine.tn.it
	2. con invio a mezzo PEC	protocollo@pec.comune.pergine.tn.it
	3. con presentazione diretta presso l'Ufficio previo appuntamento	Ufficio Tributi – Piazza Garibaldi 2 – 2° piano Edificio ex Filanda
Informazioni su cartelle di pagamento inviate da Trentino Riscossioni in fase di riscossione coattiva	a mezzo richiesta	
	1. con invio a mezzo mail ordinaria	tributi@comune.pergine.tn.it
	2. con invio a mezzo PEC	protocollo@pec.comune.pergine.tn.it
	3. con presentazione diretta presso l'Ufficio previo appuntamento	Ufficio Tributi – Piazza Garibaldi 2 – 2° piano Edificio ex Filanda

7. Tutela e partecipazione del contribuente

La legge mette a disposizione del cittadino/contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori o far valere le proprie ragioni a fronte di atti considerati illegittimi.

7.1 Ravvedimento operoso

Il contribuente che abbia omesso in tutto o in parte di versare un tributo entro la scadenza fissata (o non abbia correttamente adempiuto ad obblighi dichiarativi) può regolarizzarsi avvalendosi del ravvedimento operoso, a condizione che l’Ufficio non abbia ancora constatato la violazione.

Il ravvedimento operoso prevede delle sanzioni ridotte che variano in funzione del ritardo con cui il contribuente provvede a sanare la propria posizione.

Per il calcolo delle somme da versare in ravvedimento operoso il contribuente può provvedere in autonomia oppure rivolgersi all’Ufficio Tributi.

7.2 Interpello

Il contribuente, mediante richiesta scritta, ha il diritto di interpellare il Comune in ordine a casi ben specificati, concreti e personali, per i quali esiste una oggettiva difficoltà di interpretazione delle disposizioni normative applicabili. La presentazione dell’istanza non sospende gli adempimenti a carico del contribuente previsti dalla disciplina del tributo.

La richiesta di parere deve contenere l’esposizione dettagliata del caso concreto nonchè la soluzione interpretativa prospettata corredata da adeguata motivazione.

L’Ufficio deve formulare una risposta scritta; nessuna sanzione può quindi essere applicata nel caso in cui il contribuente si sia adeguato al parere espresso. L’omessa risposta dell’Ufficio è considerata conferma di quanto interpretato dal contribuente; in questo caso non possono essere applicate sanzioni.

7.3 Autotutela

L’autotutela consiste nel potere dell’Amministrazione pubblica di correggere o annullare i propri atti quando in sede di riesame venga riconosciuto che sono illegittimi o infondati.

Casi tipici di annullamento di un avviso di accertamento di un tributo possono essere:

- errore di soggetto passivo
- mancata considerazione di versamenti eseguiti
- errore sul presupposto di applicazione del tributo

L'esercizio dell'autotutela può avvenire a seguito della presentazione di una richiesta presentata dal contribuente o su iniziativa dello stesso Ufficio che ha emesso l'atto. Si tratta comunque di una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non costituisce oggetto di impugnazione.

L'autotutela può essere esercitata anche quando l'atto è divenuto definitivo perché sono decorsi i termini per ricorrere o è già attivo un procedimento di contestazione davanti al Giudice tributario.

L'autotutela non può essere esercitata quando esiste un giudicato favorevole all'Ufficio (salvo che non sia richiesta per motivi diversi da quelli esaminati nel processo).

7.4 Accertamento con adesione

Si tratta di un istituto che permette al contribuente che è interessato da un avviso di accertamento di partecipare alla determinazione di un tributo confrontandosi con l'Ufficio Tributi stesso.

L'attivazione dell'accertamento con adesione è possibile solo quando sono presenti elementi che sono oggetto di una valutazione da parte dell'Ufficio (come ad esempio nel caso delle aree fabbricabili).

L'accertamento con adesione può essere attivato su richiesta del contribuente quando ha ricevuto la notifica di un avviso di accertamento oppure dall'Ufficio che ha emesso l'atto di accertamento prima di averlo notificato.

7.5 Ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria

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 presso:

1. Corte di Giustizia Tributaria di 1° grado
2. Corte di Giustizia Tributaria di 2° grado
3. Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento e liquidazione

- Ruolo e cartelle di pagamento
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi
- Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni Tributarie.

Per consentire al contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione Tributaria competente e delle relative forme da osservare.

Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs. 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 Pergine Valsugana - Ufficio Tributi – Piazza Garibaldi 4 – 38057 Pergine Valsugana, mediante una delle seguenti modalità:

- a) notifica a cura dell'ufficiale giudiziario ex art. 137 e seguenti del codice di procedura civile
- b) consegna diretta all'Ufficio che ne rilascia ricevuta sulla copia
- c) servizio postale con spedizione dell'originale in plico raccomandato senza busta con avviso di ricevimento (in tal caso il ricorso si intende proposto alla data di spedizione)

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

Nei trenta giorni successivi alla notifica del ricorso all'Ufficio Tributi, copia del ricorso deve essere depositata dal ricorrente presso la Commissione Tributaria sita in Via Clementino Vannetti n. 13, 7° piano, 38122 Trento.

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 derivare un danno grave ed irreparabile, il ricorrente, ai sensi dell'art. 47 del sopra indicato decreto, può, con istanza motivata, chiedere alla Commissione Tributaria la sospensione dell'esecuzione dell'atto stesso.

7.6 Ricorso al garante del contribuente

Lo Statuto dei diritti del contribuente (Legge n. 212/2000) ha previsto l'istituzione della figura del Garante del contribuente. Si tratta di un organo monocratico presente in ogni regione che può intervenire nel caso in cui vengano lamentate disfunzioni, irregolarità, prassi amministrative anomale o qualunque altro comportamento che possa incrinare il rapporto di fiducia tra cittadini e Amministrazione finanziaria.

Sulla base delle segnalazioni inoltrate dal contribuente il Garante può:

- chiedere documenti o chiarimenti agli uffici competenti e attivare le procedure di autotutela nei confronti di atti amministrativi di accertamento o di riscossione notificati al contribuente;
- rivolgere raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- richiamare gli uffici al rispetto delle norme dello Statuto del contribuente o dei termini relativi ai rimborsi d'imposta;
- segnalare norme o comportamenti suscettibili di produrre un pregiudizio ai contribuenti.

Il Garante del contribuente per la Provincia di Trento ha sede in Via Brennero 133 c/o Agenzia delle Entrate (IV piano) – 38121 Trento.

Tel. 0461 410683 – Fax 06 50763290

Indirizzo mail: dp.trento.garante@agenziaentrate.it

Indirizzo PEC: garante_trento@pec.agenziaentrate.it

8. La verifica del rispetto degli standard di qualità

Il Comune di Pergine Valsugana con la presente Carta dei Servizi riconosce che il Cittadino, come utente dell’Ufficio Tributi, ha dei precisi diritti e si impegna alla loro tutela.

Per assicurare tale obiettivo di garanzia il Comune deve monitorare in via continuativa le prestazioni rese all’utente e il rispetto degli standard di qualità.

L’Ufficio Tributi ha individuato degli indicatori che permettono agli utenti di misurare la qualità del servizio mettendo a confronto lo standard di qualità con quanto effettivamente erogato.

SERVIZIO	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Pianificazione appuntamenti	Tempo tra la richiesta e l'incontro	2 giorni
Informazioni verbali o scritte su normativa, aliquote, termini di adempimento, modalità di versamento	Tempo medio di attesa	Immediata per richieste telefoniche 2 gg per richieste a mezzo mail 5 gg per richieste a mezzo servizio postale
Informazioni sulla valorizzazione delle aree edificabili	Tempo medio di attesa	Immediata per richieste telefoniche 2 gg per richieste a mezzo mail 5 gg per richieste a mezzo servizio postale
Assistenza per la determinazione della base imponibile	Tempo medio di attesa	Immediata per richieste telefoniche 2 gg per richieste a mezzo mail 5 gg per richieste a mezzo servizio postale
Riconoscimento di agevolazioni di calcolo	Tempo medio di attesa	entro il termine per il versamento del tributo
Invio modello precompilato per versamento in autotassazione formato cartaceo	Tempo tra la ricezione e il termine di versamento	20 gg
Invio modello precompilato per versamento in autotassazione formato elettronico a mezzo e-mail	Tempo tra la ricezione e il termine di versamento	30 gg
Assistenza per eventuale ravvedimento operoso	Tempo medio di attesa	Immediata per richieste telefoniche 1 giorno per richieste a mezzo mail

SERVIZIO	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Rimborsso imposta versata e non dovuta	Tempo tra la ricezione della domanda e la notifica del provvedimento	120 gg. coma da Regolamento IMIS
Informazioni su avvisi di accertamento	Tempo medio di attesa	Immediata per richieste telefoniche 2 gg per richieste a mezzo mail 5 gg in caso di appuntamento
Annulloamento degli avvisi di accertamento in sede di autotutela	Tempo medio di attesa	5 giorni
Informazioni su cartelle di pagamento inviate da Trentino Riscossioni in fase di riscossione coattiva	Tempo medio di attesa	2 giorni

9. La valutazione periodica dei servizi

La Carta dei Servizi può essere modificata sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati che per gli standard di qualità.

Presupposto per le modifiche sono le variazioni normative e organizzative ma anche eventuali reclami o proposte di suggerimento presentate dagli utenti.

Ogni anno l’Ufficio Tributi definisce gli obiettivi operativi in relazione alla qualità dei servizi offerti e alla soddisfazione dei contribuenti. Il raggiungimento e il mantenimento di tutti gli obiettivi e la qualità dell’organizzazione sono perseguiti attraverso attività di formazione e informazione del personale, volte alla valorizzazione delle attitudini personali e all’accrescimento della responsabilizzazione, dell’autonomia lavorativa, di conoscenze e competenze professionali.

9.1 Il reclamo

Ogni utente può presentare al Dirigente della Direzione Risorse Finanziarie reclami in ordine all’erogazione dei servizi prestati dall’Ufficio Tributi.

Il reclamo deve essere presentato in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta elettronica (mail ordinaria o PEC) o fax, e contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo, firma e la copia del documento di identità. La presentazione informale (verbale diretta presso l’Ufficio o telefonica) è considerata come una semplice segnalazione alla quale non sarà data risposta scritta.

Nel caso di presentazione formale, l’Ufficio valuta il reclamo e fornisce una risposta all’utente entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso. Se il reclamo è ritenuto fondato, l’Ufficio adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

9.2 Sistema permanente di valutazione

Al fine di assicurare un miglioramento continuo della qualità e instaurare una relazione di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve viene attivato e mantenuto in via permanente sul portale web del Comune una apposita sezione attraverso cui sarà rilevato, in modo del tutto anonimo, il gradimento dei servizi prestati dall’Ufficio Tributi attraverso 3 indicatori:

1. Capacità di risposta per rilevare:

- il grado di competenza e preparazione degli operatori dell’Ufficio percepita dall’utente e quindi la fiducia nella risposta fornita dagli operatori

- la chiarezza espositiva rispetto al quesito proposto o alla situazione di calcolo in discussione con l'utilizzo di linguaggio idoneo in relazione all'interlocutore
- la velocità con cui è stata fornita l'informazione al primo contatto telefonico o in tempi rapidi nel caso di richiesta a mezzo posta elettronica.

2 . *Disponibilità* per misurare:

- la propensione all'ascolto della problematica presentata dal contribuente
- la cortesia nella relazione
- l'accoglimento fuori orario ovvero la disponibilità al ricevimento senza l'appuntamento.

3. *Ambiente*: per misurare:

- il tempo speso dal contribuente per acquisire un contatto telefonico o reperire l'indirizzo di posta elettronica dell'Ufficio
- la riservatezza in termini di spazio fisico dedicato presso gli Uffici
- l'adeguatezza degli orari e quindi la pronta risposta dell'Ufficio nell'orario di apertura dalle 8:30 alle 12:30 dal lunedì al venerdì.

10. Tutela della privacy

I dati forniti dal contribuente all’Ufficio Tributi sono utilizzati esclusivamente per fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri Enti è possibile solo se prevista da norme di legge o regolamentari e comunque sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

Il contribuente è informato del trattamento dei suoi dati ai sensi del GDPR 2016/679 Regolamento Generale sulla protezione dei dati del Parlamento europeo.

Titolare del trattamento dei dati è il Comune di Pergine Valsugana.