



COMUNE DI MOTTA VISCONTI

Provincia di MILANO

Settore Finanziario Servizio Tributi

Piazza San Rocco 9 – tel. 0290008110/0290008121/0290008129

Email tributi@comune.mottavisconti.mi.it

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

GESTIONE TARIFFE TARI TASSA RIFIUTI E RAPPORTI CON I CONTRIBUENTI

1. Settore di riferimento

Il settore cui fa capo il servizio di gestione delle tariffe TARI e rapporti con il contribuente è il settore Finanziario.

Gli uffici sono ubicati in Piazza S. Rocco n. 9/a – 20086 Motta Visconti

Tel. 02 90008129

E-Mail tributi@comune.mottavisconti.mi.it

Pec segreteria @pec.comune.mottavisconti.mi.it

Gli uffici sono aperti al pubblico nei seguenti giorni e orari:

lunedì e mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 17.00

mercoledì dalle ore 10.00 alle ore 12.30

sabato dalle ore 9.00 alle ore 11.30

E' possibile richiedere un appuntamento:

- Telefonando al numero 02 90008129
- All'indirizzo di posta elettronica tributi@comune.mottavisconti.mi.it

Il responsabile del settore Finanziario e funzionario responsabile TARI è il dott. Cosimo Rosario Francione

e-mail cosimo.francione@comune.mottavisconti.mi.it

la carta della qualità del servizio di gestione delle tariffe TARI e dei rapporti con i contribuenti è disponibile presso l'ufficio Tributi e sul sito internet istituzionale www.comune.mottavisconti.mi.it nella sezione TARI – Tassa Rifiuti.

2. principi generali della carta della qualità del servizio TARI .

Con la carta della qualità del servizio , il comune di Motta Visconti si impegna a garantire

- **eguaglianza e imparzialità:** l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità, nessuna differenza nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di sesso, etnia, religione, condizione sociale e opinioni politiche;
- **partecipazione:** il contribuente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso dell'ufficio; il contribuente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti, osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio;
- **efficacia ed efficienza:** il comune persegue il progressivo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio. Il personale dell'ufficio è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dei contribuenti nell'ottica del continuo miglioramento del servizio offerto;
- **continuità del servizio:** il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni.
- **semplificazione delle procedure:** l'ufficio assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e cura che le comunicazioni siano comprensibili.

3. Gli obiettivi dell'ufficio Tributi

Gli obiettivi che l'ufficio tributi si pone sono i seguenti:

Equa ripartizione della tassazione	L'obiettivo si realizza attraverso una costante attività di recupero dell'evasione mediante controlli sulle utenze al fine di colpire situazioni di evasione.
Comunicazione con i contribuenti	L'obiettivo consiste nel mettere a disposizione tutte le informazioni e la modulistica necessarie al corretto adempimento dell'obbligazione tributaria. Le informazioni e la modulistica sono disponibili presso l'ufficio e sul sito internet istituzionale del comune
Tempestività delle risposte	Il personale dell'ufficio garantisce la risposta al contribuente in tempi rapidi sia allo sportello che a mezzo di posta elettronica
Rapporti con i contribuenti	L'ufficio tributi deve essere inteso come servizio tributi, nel senso di servizio reso al contribuente, improntato a principi di trasparenza correttezza e collaborazione. Al contribuente vengono forniti chiarimenti e informazioni disponibili anche al fine di prevenire l'insorgenza di contenzioso

4. L'ufficio Tributi

L'ufficio tributi si occupa della gestione della tassa rifiuti e cura i rapporti con i contribuenti nel rispetto dei principi enunciati dalla Legge 27 luglio 2000, n. 212 Statuto dei diritti del contribuente.

Il tributo è gestito direttamente dall'ufficio per quanto riguarda l'elaborazione delle tariffe e i rapporti con i contribuenti.

Il tributo è stato introdotto dall'art. 1 commi da 639 a 705 della Legge 27 dicembre 2013 n. 147.

La TARI è destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti.

Il presupposto della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Sono escluse dalla TARI le aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e le aree comuni condominiali di cui all'articolo 1117 del codice civile che non siano detenute o occupate in via esclusiva.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. In caso di pluralità di possessori o di detentori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria.

La superficie delle unità immobiliari a destinazione ordinaria iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano assoggettabile alla TARI è costituita da quella calpestabile dei locali e delle aree suscettibili di produrre rifiuti urbani e assimilati.

5. Il servizio erogato

L'attività svolta dall'ufficio tributi è finalizzata all'acquisizione di risorse di cui il comune necessita per il finanziamento delle spese dirette all'erogazione del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti.

L'ufficio tributi invia al contribuente che ha presentato una regolare dichiarazione di occupazione ai fini TARI un avviso di pagamento contenente l'importo del tributo da versare e tutte le informazioni necessarie per comprendere come è stato determinato e le scadenze di pagamento.

Nell'avviso sono indicate le informazioni generali relative al servizio. Al domicilio del contribuente viene recapitato anche il modello di pagamento compilato in ogni sua parte.

L'omesso o insufficiente versamento del tributo determina l'emissione di avviso di accertamento da notificare al contribuente con applicazione della sanzione del 30% del tributo non versato, oltre agli interessi moratori calcolati nella misura stabilita dal regolamento comunale e le spese.

Nell'avviso di pagamento vengono indicate anche le modalità per il calcolo del ravvedimento operoso.

La finalità dell'ufficio è anche quella di assicurare che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo l'annullamento e la correzione di atti, in tutto o in parte errati e l'emissione di rimborsi in caso di versamenti eccedenti il dovuto.

I servizi sono erogati nei confronti di tutti i contribuenti: gli operatori forniscono risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile.

L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per il contribuente. Sul sito internet del comune di Motta Visconti all'indirizzo www.comune.mottavisconti.mi.it è disponibile la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richiesta di rimborso e riduzioni.

La tabella che segue indica il servizio erogato, le modalità di accesso, l'ufficio a cui rivolgersi e i tempi di risposta.

TASSA SUI RIFIUTI – TARI Legge 27 dicembre 2013 n. 147

SERVIZIO EROGATO	MODALITA' DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI	TEMPI DI RISPOSTA
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento.	Il servizio può essere richiesto mediante contatto telefonico, mail o presentandosi allo sportello negli orari di apertura al pubblico	Ufficio tributi Piazza S. Rocco n. 9/A 20086 Motta Visconti Tel. 02 90008129 e-mail tributi@comune.mottavisconti.mi.it	In tempo reale se la richiesta è effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello. Entro 15 giorni lavorativi se presentata per posta, per e-mail o pec
Informazioni sulla specifica situazione del contribuente	Il servizio può essere richiesto dal contribuente interessato presentandosi allo	Ufficio tributi Piazza S. Rocco n. 9/A 20086 Motta Visconti Tel. 02 90008129	Entro 15 giorni lavorativi se la richiesta è effettuata allo sportello; entro

	sportello negli orari di apertura al pubblico		30 giorni lavorativi se la richiesta è effettuata per posta e-mail, pec
Rimborsi	Il rimborso può essere richiesto presentando apposita domanda redatta secondo il modello predisposto dall'ufficio entro il termine di cinque anni dal giorno del versamento o da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda deve essere allegata tutta la documentazione utile in possesso del contribuente	Ufficio tributi Piazza S. Rocco n. 9/A 20086 Motta Visconti Tel. 02 90008129 e-mail tributi@comune.mottavisconti.mi.it segreteria@pec.comune.mottavisconti.mi.it	Termine di legge
Richiesta di chiarimenti in sede di accertamento	Direttamente allo sportello	Ufficio tributi Piazza S. Rocco n. 9/A 20086 Motta Visconti Tel. 02 90008129	In tempo reale
Emissione di avvisi di pagamento	Non è prevista richiesta	Il servizio è erogato d'ufficio. Per chiarimenti e informazioni rivolgersi all'ufficio Tributi Piazza S. Rocco n. 9/A 20086 Motta Visconti Tel. 02 90008129 www.comune.mottavisconti.mi.it	Almeno 20 giorni prima della data fissata per il pagamento
Versamento	Il versamento deve essere eseguito a mezzo F24. Il modello F24 può essere pagato in tutte le banche e gli uffici postali e non comporta oneri aggiuntivi per il contribuente	Banche Poste Italiane	Emissione dei modelli di pagamento contestualmente all'emissione degli avvisi di pagamento
Richiesta di rateizzazione	Richiesta scritta mediante modulistica messa a disposizione dall'ufficio allo sportello o sul sito internet istituzionale	Ufficio tributi Piazza S. Rocco n. 9/A 20086 Motta Visconti Tel. 02 90008129 www.comune.mottavisconti.mi.it	Emissione del provvedimento di rateizzazione entro dieci giorni dalla richiesta o entro 30 giorni dal versamento

			della sanzione in caso di rateizzazione di accertamento
--	--	--	---

6. Reclami, proposte, suggerimenti

Ogni contribuente può presentare al responsabile del settore Finanziario reclami relativamente all'erogazione del servizio .

Il reclamo può essere presentato al protocollo dell'ente; deve essere redatto in forma scritta consegnato direttamente, per posta ordinaria, per posta elettronica o a mezzo PEC.

Il reclamo deve contenere le generalità del soggetto che lo ha redatto e deve essere sottoscritto.

Il responsabile del settore finanziario risponde al reclamo nel termine di 30 giorni dalla data di presentazione. Se il reclamo è fondato il responsabile adotta i provvedimenti necessari per eliminare il disservizio.

Il modello di reclamo è disponibile sul sito istituzionale dell'ente.

7. Gli istituti a tutela del contribuente

I principali istituti previsti dalla legge a tutela del contribuente sono i seguenti:

- Ravvedimento operoso
- Autotutela
- Reclamo mediazione
- Ricorso

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il sistema sanzionatorio tributario prevede la possibilità per il contribuente che abbia omesso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo o che abbia omesso la presentazione di una dichiarazione, di avvalersi dell'istituto del ravvedimento operoso.

Attraverso tale istituto, il contribuente potrà, nei limiti previsti dalla normativa vigente, sanare spontaneamente la propria posizione debitoria versando il tributo, la sanzione ridotta e gli interessi calcolati in base ai giorni di ritardo.

Il ravvedimento operoso è possibile sempreché la violazione non sia già stata contestata e comunque non siano iniziate accessi, ispezioni o verifiche o altre attività di accertamento delle quali l'autore abbia avuto formale conoscenza.

Per il calcolo del ravvedimento operoso è possibile rivolgersi all'ufficio tributi negli orari di apertura.

Maggiori informazioni sulla modalità di calcolo del ravvedimento possono essere reperite sul sito internet del comune all'indirizzo www.comune.mottavisconti.mi.it

AUTOTUTELA

L'autotutela è il potere dell'amministrazione pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano ritenuti illegittimi o infondati.

A titolo esemplificativo le ipotesi di ricorso all'autotutela sono le seguenti:

- Errore di persona
- Errore logico o di calcolo
- Doppia imposizione

- Mancata considerazione di versamenti regolarmente eseguiti
- Mancanza di documentazione successivamente sanata entro i termini di decadenza

La correzione degli errori riscontrati potrà avvenire a seguito di istanza presentata al funzionario Responsabile TARI (dott. Cosimo Rosario Francione).

L'esercizio dell'autotutela può avvenire d'ufficio.

L'autotutela è una facoltà per l'ente; il mancato esercizio non può formare oggetto di impugnazione.

RECLAMO MEDIAZIONE - Art. 17bis** D.Lgs. 546/1992, introdotto dall'art. 9, lett. l) D.Lgs. 156/2015**

Dal 2018 per le controversie di natura tributaria dal valore non superiore ad € 50.000,00, da conteggiare senza tenere conto di sanzioni ed interessi (salvo che l'atto impugnato riguardi l'applicazione di sole sanzioni), il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo deve presentare al Comune, a pena di decadenza entro sessanta giorni dalla sua notificazione, ricorso – reclamo, ai sensi dell'art. 17**bis** D.Lgs. 546/1992, allegando la documentazione ritenuta rilevante per il riesame della controversia, con cui potrà formulare – in via facoltativa – anche una proposta di mediazione per la rideterminazione dell'ammontare della pretesa oggetto di contestazione.

Nel caso di esito favorevole della proposta di mediazione e del pagamento di quanto dovuto nei termini di legge, l'accordo raggiunto con l'Ente comunale sostituisce l'originaria pretesa contenuta nel presente atto.

Il ricorso deve riportare le contestazioni sollevate nei confronti dell'atto impositivo, in quanto, trascorsi novanta giorni senza che la mediazione si sia conclusa positivamente, il contribuente potrà costituirsi in giudizio innanzi alla Commissione Tributaria Provinciale competente, con le modalità indicate al punto successivo, depositando nei successivi trenta giorni copia dello stesso ricorso contenente l'istanza di reclamo-mediazione ed i relativi documenti con la prova dell'avvenuta notifica all'ente impositore.

La costituzione in giudizio prima che decorra il novantesimo giorno del procedimento di reclamo-mediazione è causa di improcedibilità del ricorso medesimo.

La presentazione del ricorso contenente l'istanza di reclamo-mediazione comporta la sospensione per novanta giorni della riscossione e del pagamento delle somme dovute in base all'atto impositivo oggetto di reclamo ed è soggetta a sospensione feriale dei termini (dal 1° al 31 agosto).

La sospensione della riscossione e dei pagamenti viene meno decorso il termine di novanta giorni previsto per il procedimento di reclamo-mediazione, nonché nelle ipotesi di improcedibilità dell'istanza.

RICORSO

Dal 2018 per le controversie di valore superiore ad € 50.000,00, da conteggiare senza tenere conto di sanzioni ed interessi, nonché per quelle di valore indeterminabile (ad esclusione delle controversie di cui all'art. 2, comma 2, primo periodo D.Lgs. 546/1992, aventi per oggetto l'impugnazione di atti catastali) è ammesso direttamente ricorso alla Commissione Tributaria Provinciale competente, entro il termine di sessanta giorni dalla data di notificazione.

Il ricorso dovrà essere così indirizzato:

“alla Commissione Tributaria Provinciale di Milano, Via Vincenzo Monti n. 51 – 20123 – Milano e p.c. all'Ufficio Tributi del Comune di Motta Visconti”

e dovrà essere notificato all'Ufficio Tributi dello scrivente Comune esclusivamente con modalità telematiche, secondo le disposizioni contenute nel D.M. Economia e Finanze del 23 dicembre 2013 n. 163 e nei successivi decreti di attuazione, all'indirizzo PEC segreteria@pec.comune.mottavisconti.mi.it, così come previsto dall'art. 16**bis** D.Lgs. 546/1992, come modificato dall'art. 16 D.L. 119/2018 n. 119, convertito in L. 136/2018.

L'obbligo di cui sopra non sussiste per i contribuenti che stiano in giudizio senza difensore per le controversie di valore fino ad € 3.000,00 (escluse sanzioni e interessi), per le quali non è necessaria

l'assistenza di un difensore abilitato, per cui il ricorso potrà essere notificato all'Ufficio Tributi dello scrivente Comune, in carta semplice, anche mediante una delle seguenti modalità:

- a) a mezzo Ufficiale Giudiziario, secondo le norme degli artt. 137 ss. c.p.c.;
- b) mediante consegna diretta presso gli Uffici Comunali;
- c) a mezzo Raccomandata con avviso di ricevimento con plico, senza busta;

All'atto della proposizione del ricorso avanti alla Commissione Tributaria competente, dovrà essere versato un contributo unificato, rapportato al valore della controversia, nella seguente misura:

- € 30,00 per le controversie di valore sino ad € 2.582,28;
- € 60,00 per le controversie di valore compreso fra € 2.582,29 ed € 5.000,00;
- € 120,00 per le controversie di valore compreso fra € 5.000,01 ed € 25.000,00;
- € 250,00 per le controversie di valore compreso fra € 25.000,01 ed € 75.000,00;
- € 500,00 per le controversie di valore compreso fra € 75.000,01 ed € 200.000,00;
- € 1.500,00 per le controversie di valore superiore ad € 200.000,01;
- € 120,00 per le controversie di valore indeterminato.

Il valore della causa dovrà essere individuato in base ai criteri dettati dall'art.12 D.Lgs. 546/1992, prendendo come riferimento il valore delle somme richieste a titolo di imposta, al netto di sanzioni e interessi.

Ove l'atto impugnato sia costituito unicamente dall'applicazione di una sanzione, il valore della controversia sarà invece rappresentato dall'importo dovuto a tale titolo.

Il valore della lite dovrà risultare da apposita dichiarazione resa dalla parte nelle conclusioni finali del ricorso.

Entro trenta giorni dall'avvenuta notifica del ricorso all'Ufficio Tributi del Comune, il ricorrente dovrà costituirsi in giudizio presentando direttamente, presso la Segreteria della Commissione Tributaria Provinciale, copia del ricorso e relativi documenti con la prova dell'avvenuta notifica all'Ente impositore. Per i giudizi instaurati con ricorso notificato a partire dal 1° luglio 2019, il deposito degli atti processuali presso le segreterie delle Commissioni tributarie potrà essere eseguito esclusivamente con modalità telematiche, salvo per le controversie di valore fino ad € 3.000,00, per cui il deposito potrà avvenire anche per via non telematica.

8. Privacy

I dati forniti dai contribuenti saranno trattati in conformità alle vigenti normative in tema di privacy. Il Comune di Motta Visconti, agli effetti del D.Lgs. 196/2003, così come modificato ed integrato dal Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR – *General Data Protection Regulation*) a decorrere dal 25 maggio 2018, deve essere considerato unico titolare del trattamento in oggetto.

Il responsabile del trattamento dei dati personali è il responsabile del settore Finanziario.

9. Validità della carta

La validità della presente carta decorre dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale e sarà revisionata a seguito di intervenute modifiche normative o di presentazione di proposte e suggerimenti da parte dei contribuenti.