

ALLEGATO B)

**COMUNE
DI
CELENZA SUL TRIGNO
(Provincia di Chieti)**



CARTA DEI SERVIZI DELL'UFFICIO TRIBUTI

Indice

1- La finalità della Carta dei Servizi	3
2- Ubicazione, orario di apertura e contatti dell'Ufficio Tributi	3
3- I servizi tributari	4
- Canone Unico Patrimoniale	4
- IUC: IMU	5
- IUC: TARI	5
4- Schede dei singoli servizi erogati dall'Ufficio Tributi	6
- Gestione del Canone Unico Patrimoniale	6
- Gestione ordinaria dell'Imposta municipale propria (IMU)	7
- Gestione e riscossione spontanea della Tassa sui Rifiuti (TARI)	8
- Controllo ed accertamento dell'evasione/elusione tributaria, gestione delle richieste di rateizzazione e degli istituti deflativi precontenziosi	9
5- Suggerimenti e reclami	11
6- Decorrenza ed aggiornamento	11

1- 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 e di gestione delle utenze.

Con la Carta dei Servizi si vuole, oltremodo, fornire un'adeguata informazione per i contribuenti, in modo tale da rispettare i principi fondamentali di questo Ente nella modalità di erogazione dei servizi e nello specifico:

- 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;
- rispetto del principio di legalità e della riserva di legge in materia tributaria;
- pubblicità e trasparenza dell'attività amministrativa.

Il Comune di Celenza Sul Trigno conferma l'impegno da parte del Servizio Tributi a promuovere relazioni con il contribuente ispirate a fiducia, collaborazione e trasparenza.

La presente Carta dei servizi informa in modo completo sulle attività che l'Ufficio svolge, illustra le modalità per usufruire dei servizi offerti e descrive gli impegni che l'ufficio Tributi si è preposto di mantenere a favore dei propri utenti.

2- Ubicazione, orario di apertura e contatti dell'Ufficio Tributi

L'Ufficio Tributi e lo Sportello per il pubblico sono ubicati all'interno della sede comunale del Comune di Celenza Sul Trigno (CH) c.a.p. 66050, Corso Umberto I nr. 23, nel piano superiore.

I contribuenti possono recarsi in ufficio durante l'orario di apertura al pubblico, consultabile sul sito internet dell'Ente, per richiedere informazioni e/o presentare istanze o documentazione, con riferimento a tutti i servizi resi in materia tributaria: 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

Centralino comunale: 0873 958131

Ufficio Tributi: 0873 958131 Interno 3

E-mail: tributi@celenzasultrigno.com

Posta elettronica certificata: comune@pec.celenzasultrigo.com

Fax: 0873 958702

3- I servizi tributari

L'Ufficio Tributi si occupa della gestione dei tributi di competenza del Comune e cura i rapporti con i cittadini ed i contribuenti, nel rispetto dei principi stabiliti dalla Legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti del contribuente".

I tributi gestiti direttamente sono i seguenti:

1. CANONE UNICO PATRIMONIALE

Il Canone Unico Patrimoniale è regolato dal "REGOLAMENTO PER L'APPLICAZIONE DEL CANONE PATRIMONIALE DI CONCESSIONE, AUTORIZZAZIONE O ESPOSIZIONE PUBBLICITARIA (Legge 160/2019 – articolo 1, commi 816-836 e 846-847)", approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale nr.3 del 19 aprile 2021, consultabile e scaricabile sul sito del Comune di Celenza Sul Trigno, sezione Aree Tematiche, Tributi e Tariffe.

Il canone sostituisce i seguenti prelievi: la tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (TOSAP), il canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP), l'imposta comunale sulla pubblicità (ICP) e i diritti sulle pubbliche affissioni (DPA), il canone per l'installazione dei mezzi pubblicitari (CIMP), il canone di cui all'articolo 27, commi 7 e 8, del codice della strada

(CANONE NON RICOGNITORIO), di cui al decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285, limitatamente alle strade di pertinenza del comune.

L'occupazione di strade, di spazi ed aree pubbliche o di aree private gravate da servitù di pubblico passaggio è consentita solo previo rilascio di un provvedimento espresso di concessione. Chiunque intenda occupare nel territorio comunale spazi ed aree deve presentare apposita istanza secondo la modulistica scaricabile direttamente dal sito del Comune, oppure recarsi presso l'Ufficio per reperire la documentazione necessaria in ragione della tipologia di occupazione.

2. IUC: IMU

A decorrere dal 1° gennaio 2020, nel rispetto delle disposizioni dettate dall'articolo 1, comma 739 e seguenti, della Legge 27 dicembre 2019, n. 160, è istituita la nuova imposta municipale propria Nuova IMU. La nuova imposta locale sostituisce la precedente IMU e la TASI, secondo quanto indicato nella disposizione normativa di cui al comma precedente, nonché al comma 1, dell'art. 8 e al comma 9, dell'art. 9, del D.Lgs. n. 23/2011, mantenendo applicabili le disposizioni di cui all'articolo 13, commi da 1 a 12-ter e 13-bis, del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 e n. 214.

La Nuova IMU è regolata dal "REGOLAMENTO IMU" approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale nr. 4 del 25.05.2020, consultabile e scaricabile sul sito del Comune di Celenza Sul Trigno, sezione Aree Tematiche, Tributi e Tariffe.

L'Ufficio Tributi in materia di IMU offre servizio di:

- Attività di supporto informativo agli utenti;
- Attività personalizzata di assistenza alla compilazione della modulistica;
- Appuntamenti con i contribuenti e con le imprese per esame pratiche;
- Controllo e della riscossione;
- Regolamentazione e determinazione delle aliquote e detrazioni d'imposta;
- Attività di controllo e monitoraggio;
- Assistenza puntuale e precisa.

3. IUC: TARI

A decorrere dal 1° gennaio 2014, in osservanza alle disposizioni dettate dall'articolo 1, comma 639, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147, è istituita l'imposta unica comunale (IUC). Questa si basa su

due presupposti impositivi, uno costituito dal possesso di immobili e collegato alla loro natura e valore e l'altro collegato all'erogazione e alla fruizione di servizi comunali.

La IUC è composta dall'imposta municipale propria (IMU), di natura patrimoniale, dovuta dal possessore di immobili, escluse le abitazioni principali, e di una componente riferita ai servizi, che si articola nel tributo per i servizi indivisibili (TASI), a carico sia del possessore che dell'utilizzatore dell'immobile, e nella tassa sui rifiuti (TARI), destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico dell'utilizzatore.

La TARI è regolata dal “REGOLAMENTO PER L’APPLICAZIONE DELLA T.A.R.I.” approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale nr.3 del 19 aprile 2021, consultabile e scaricabile sul sito del Comune di Celenza Sul Trigno, sezione Aree Tematiche, Tributi e Tariffe.

L’Ufficio Tributi in materia di TARI offre servizio di:

- Attività di supporto informativo agli utenti
- Attività personalizzata di assistenza alla compilazione della modulistica
- Appuntamenti con i contribuenti e con le imprese per esame pratiche
- Controllo della riscossione
- Regolamentazione e determinazione delle Tariffe e agevolazioni
- Attività di controllo e monitoraggio;
- Assistenza puntuale e precisa.

4- Schede dei singoli servizi erogati dall’Ufficio Tributi

Gestione del Canone Unico Patrimoniale	
Cos'è	L’Ufficio garantisce l’applicazione dell’Imposta Canone Unico Patrimoniale, il canone sostituisce i seguenti prelievi: la tassa per l’occupazione di spazi ed aree pubbliche (TOSAP), il canone per l’occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP), l’imposta comunale sulla pubblicità (ICP) e i diritti sulle pubbliche affissioni (DPA), il canone per l’installazione dei mezzi pubblicitari (CIMP), il canone di cui all’articolo 27, commi 7 e 8, del codice della strada (CANONE NON RICOGNITORIO), di cui al decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285, limitatamente alle strade di pertinenza del comune.

Cosa si può fare od ottenere	• Richiedere informazioni e modulistica sui soggetti che devono pagare, sul calcolo del canone, 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 istanze (mediante consegna diretta, posta raccomandata o p.e.c.) • Richiedere informazioni sui tipi di occupazione, sulle tariffe e sulla modalità di presentazione istanza e pagamento del canone • 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.
Tempi per contribuente e Ufficio	• Rispetto alla data di inizio dell'occupazione la domanda va presentata in tempo utile a consentire la conclusione del procedimento. Il termine ultimo per la conclusione del procedimento è di 30 giorni dalla data di presentazione e acquisizione all'ente dell'apposita istanza • Le richieste di informazioni vengono evase, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro pochi giorni.
Normativa di riferimento	• Regolamento comunale per la disciplina del canone unico, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale nr.3 del 19 aprile 2021 (consultabile sul sito del Comune di Celenza Sul Trigno, sezione Aree Tematiche, Tributi e Tariffe)
Riferimenti e contatti	Ufficio tributi: 0873 958131 Interno 3 E-mail: tributi@celenzasultrigno.com Posta elettronica certificata: comune@pec.celenzasultrigo.com Fax: 0873 958702

Gestione ordinaria dell'Imposta municipale propria (IMU)	
Cos'è	L'Ufficio garantisce l'applicazione dell'Imposta municipale propria (IMU) dovuta dai possessori e/o dagli occupanti delle unità immobiliari site nel territorio del Comune di Celenza Sul Trigno (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).
Cosa si può fare od ottenere	• 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

	• Su richiesta, ottenere dall'Ufficio il conteggio dell'imposta dovuta ed il modello di pagamento F24 precompilato • 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.
Tempi per contribuente e Ufficio	• Le dichiarazioni IMU e TASI 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 pochi giorni.
Normativa di riferimento	• Regolamento comunale per la disciplina della IUC (consultabile sul sito del Comune di Celenza Sul Trigno, sezione Aree Tematiche, Tributi e Tariffe) • Deliberazioni del Consiglio Comunale di determinazione delle aliquote IMU (consultabili, ricercando per Comune, nella sezione del sito internet del Ministero dell'economia e delle finanze dedicato alla fiscalità locale e/o consultabile sul sito del Comune di Celenza Sul Trigno, sezione Aree Tematiche, Tributi e Tariffe) • Artt. 7 e 13 del D.Lgs. n. 472/1997 (per il "ravvedimento operoso").
Riferimenti e contatti	Ufficio tributi: 0873 958131 Interno 3 E-mail: tributi@celenzasultrigno.com Posta elettronica certificata: comune@pec.celenzasultrigo.com Fax: 0873 958702

Gestione e riscossione spontanea della Tassa sui Rifiuti (TARI)	
Cos'è	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 Comune di Celenza Sul Trigno 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.
Cosa si può fare od ottenere	• 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 • 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.
Tempi per contribuente e Ufficio	• I contribuenti sono tenuti a presentare la dichiarazione di inizio occupazione o detenzione o possesso dei locali ed aree tassabili siti nel territorio del Comune, contestualmente alle richieste di variazione di residenza oppure entro 30 giorni dalla data in cui l'occupazione o la detenzione o il possesso degli immobili ha avuto inizio o sono intervenute variazioni rilevanti ai fini della determinazione del tributo sui rifiuti e sui servizi, utilizzando il modello messo a disposizione dal Comune (per i non residenti). In caso di cessazione, nel corso dell'anno, dell'occupazione o detenzione o possesso dei locali ed aree, deve essere presentata apposita denuncia di cessazione che, debitamente accertata, dà diritto all'abbuono del tributo a decorrere dal 1^o giorno successivo a quello in cui la denuncia stessa è stata presentata. • Le richieste di informazioni vengono evase, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro pochi giorni.
Normativa di riferimento	• Regolamento comunale per la disciplina della IUC (consultabile sul sito del Comune di Celenza Sul Trigno, sezione Aree Tematiche, Tributi e Tariffe) • 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 e/o consultabile sul sito del Comune di Celenza Sul Trigno, sezione Aree Tematiche, Tributi e Tariffe) • Legge n. 212/2000 ("Statuto del contribuente").
Riferimenti e contatti	Ufficio tributi: 0873 958131 Interno 3 E-mail: tributi@celenzasultrigno.com Posta elettronica certificata: comune@pec.celenzasultrigo.com Fax: 0873 958702

Controllo ed accertamento dell'evasione/elusione tributaria, gestione delle richieste di rateizzazione e degli istituti deflativi precontenziosi

Cos'è	L'Ente locale, relativamente ai tributi di propria competenza, procede 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). 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. Il pagamento delle somme richieste con l'avviso di accertamento può essere rateizzato. 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).
Cosa si può fare od ottenere	• Richiedere informazioni sull'avviso di accertamento e sulla successiva fase di riscossione coattiva in caso di mancato pagamento (quest'ultima affidata a soggetto esterno al Comune) • 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.).
Tempi per contribuente e Ufficio	• 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 • Le richieste di informazioni, così come le istanze di annullamento in autotutela degli avvisi di accertamento e le richieste di rateizzazione, vengono evase, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di 14 norma entro trenta giorni (senza che ciò possa sospendere i termini d'impugnazione dell'avviso di accertamento) • 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..
Normativa di riferimento	• 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 (disciplina dell'attività di accertamento e sanzionatoria dell'Imposta unica comunale (IUC), comprendente IMU, TASI e TARI) • Regolamenti comunali, rispettivamente, per la disciplina della IUC, per la disciplina delle rateizzazioni, dell'autotutela tributaria e per l'applicazione dell'accertamento con adesione ai tributi comunali (consultabili sul sito internet comunale alla sezione Tributi o Amministrazione Trasparente) • D.Lgs. n. 472/1997 (disposizioni generali in materia di sanzioni amministrative per violazioni tributarie).

Riferimenti e contatti	Ufficio tributi: 0873 958131 Interno 3 E-mail: tributi@celenzasultrigno.com Posta elettronica certificata: comune@pec.celenzasultrigo.com Fax: 0873 958702
---------------------------	---

5- Suggerimenti e reclami

L'ufficio Tributi è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di contatto e di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei contribuenti. Attraverso la funzione di ascolto dell'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive. L'Ufficio Tributi opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale.

Ogni Cittadino può presentare reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte dell'ufficio Tributi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

1. Contatto telefonico al centralino comunale 0873 958131 (lunedì-venerdì 9:00 - 12.30, lunedì pomeriggio 16:00 – 18:30);
2. Consegna o contatto diretto;
3. Posta elettronica tributi@celenzasultrigno.com;
4. Pec comune@pec.celenzasultrigo.com;
5. Posta ordinaria.

6- Decorrenza ed aggiornamento

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