



COMUNE DI PONSACCO

Provincia di Pisa

Carta della qualità dei servizi del Servizio Tributi

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 200 del 30/12/2022

Sommario

1	Informazioni generali	Pag. 3
2	I principi generali della Carta della qualità dei servizi e gli obiettivi del Servizio Tributi	Pag. 4
3	I servizi tributari	Pag. 6
4	I servizi erogati	Pag. 10
5	Gli standard di qualità garantiti	Pag. 21
6	La tutela e la partecipazione del contribuente	Pag. 23

1. - Informazioni generali

1.1. Periodo di validità

La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità biennale a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. Anche prima della scadenza, tuttavia, è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità.

1.2. Unità organizzativa responsabile

L'unità organizzativa responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è il Servizio Tributi, struttura facente parte del Settore Finanziario.

Il Servizio Tributi si trova in Piazza Valli n. 8 - 56038 Ponsacco (PI)

- Tel. 0587738209/210 (UFFICIO IMU/TASI) - 800508121 (UFFICIO TARI)
- fax 0587733871
- Mail: imu@comune.ponsacco.pi.it - tari@comune.ponsacco.pi.it
- PEC comune.ponsacco@postacert.toscana.it
- Sito internet: <https://www.comune.ponsacco.pi.it/uffici-e-servizi/tributi/571>

L'apertura al pubblico è prevista esclusivamente su appuntamento.

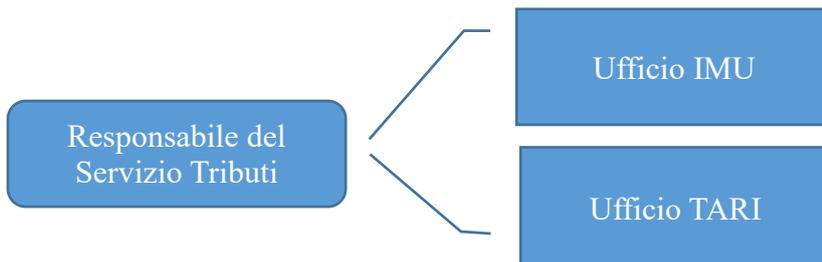
Per prenotazioni o richieste di informazioni è necessario utilizzare i contatti telefonici e gli indirizzi e-mail di riferimento per ciascun ufficio, nei seguenti giorni e orari:

- Il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00

Il Responsabile del Servizio Tributi è la Dott.ssa Tamara Migliacci:

- Tel. 0587738283
- e-mail: migliacci@comune.ponsacco.pi.it

L'organigramma del Servizio Tributi è il seguente:



1.3. Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi dei tributi è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito all'indirizzo <https://www.comune.ponsacco.pi.it/uffici-e-servizi/tributi/571>

2. - I principi generali della carta della qualità dei servizi e gli obiettivi del Servizio Tributi.

2.1. I principi generali della “Carta”.

La presente Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dal Servizio Tributi.

Con la “Carta” il Servizio Tributi si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli *standard*, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La “Carta” è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), alla legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente), alla legge 213/2012 (Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali).

Con la Carta della qualità dei servizi, il Servizio Tributi del Comune di Ponsacco si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

- eguaglianza ed imparzialità: gli uffici garantiscono 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 genere, etnia, religione, condizione sociale ed opinioni politiche;
- chiarezza e trasparenza: l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione;
- partecipazione: la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; gli uffici danno riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- efficacia ed efficienza: il personale degli uffici è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi offerti;
- continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni lavorativi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni; per garantire il soddisfacimento di particolari esigenze dell'utenza, è possibile fissare un appuntamento anche in orario pomeridiano;
- semplificazione delle procedure: gli uffici assumono iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e cura che le comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

In aggiunta ai suddetti principi il Comune di Ponsacco garantisce che la gestione delle attività e dei processi in atto nel Servizio Tributi sia svolta nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e si impegna a porre in essere ogni accorgimento utile al fine di ridurre al minimo l'impatto ambientale dell'attività svolta (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

2.2. Gli obiettivi del Servizio Tributi.

I principali obiettivi che il Servizio Tributi si prefigge sono:

OBIETTIVI DEL SERVIZIO	COME VENGONO RAGGIUNTI
Reperimento delle risorse per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale	L'attività svolta dal Servizio Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione: il Servizio Tributi procede a ridurre sensibilmente l'evasione mediante controlli incrociati con le banche dati anagrafiche e delle attività produttive.
Comunicazioni con gli utenti	Le informazioni necessarie per un corretto adempimento degli obblighi tributari e la modulistica da utilizzare sono disponibili, in forma cartacea, presso gli uffici e sono scaricabili anche dal sito internet che viene tenuto in costante aggiornamento.
Tempestività della risposta	Il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi.
Migliorare il rapporto e la comunicazione con l'utenza	Al fine di migliorare i rapporti con l'utenza e prevenire l'insorgenza di controversie, gli uffici instaurano con i contribuenti relazioni improntate ai principi di correttezza, collaborazione e trasparenza. Al contribuente cui sono state rivolte contestazioni viene garantito il pieno ascolto delle proprie ragioni e vengono forniti tutti i chiarimenti di tipo normativo e documentale a supporto dell'operato dell'ufficio.

3. - I servizi tributari

Il Servizio 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". Il Servizio è collocato all'interno dell'Area risorse finanziarie del Comune di Ponsacco.

I tributi gestiti, direttamente o in concessione/appalto ad altri soggetti, sono i seguenti:

IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

L'imposta municipale propria (IMU) è stata istituita con il decreto legislativo n. 23 del 14.3.2011, decreto sul "federalismo fiscale" e sostituisce la precedente imposizione di competenza comunale che gravava sugli immobili (ICI). La L. 147 del 27/12/2013 (Legge di stabilità 2014) ha individuato l'IMU quale imposta facente parte, assieme alla TASI ed alla TARI, della IUC (Imposta Unica Comunale). Dal 1° gennaio 2020, per effetto delle modifiche introdotte dalla L. 160 del 27 dicembre 2019, il tributo accorpa anche la TASI.

Il presupposto di imposta è il possesso di immobili (fabbricati, aree fabbricabili e terreni agricoli); non costituisce presupposto di imposta il possesso dell'abitazione principale o assimilata, salvo che l'unità abitativa non rientri nelle categorie catastali A1, A8 e A9.

Il soggetto attivo dell'imposta è il Comune per gli immobili la cui superficie insiste, interamente o prevalentemente, sul proprio territorio. Sono soggetti passivi dell'imposta: il proprietario o il titolare di altro diritto reale (usufrutto, uso, abitazione, enfiteusi, superficie); il genitore assegnatario della casa familiare a seguito di provvedimento del giudice che costituisce altresì il diritto di abitazione in capo al genitore affidatario dei figli; il concessionario in caso di concessione su aree demaniali; il locatario di immobili, anche da costruire o in corso di costruzione, concessi in locazione finanziaria, a decorrere dalla data della stipula e per tutta la durata del contratto. Nell'ipotesi in cui vi siano più soggetti passivi con riferimento ad un medesimo immobile, ognuno è titolare di un'autonoma obbligazione tributaria.

La legge definisce le modalità di determinazione della base imponibile dell'imposta per le tre tipologie di immobili e stabilisce i valori massimi delle aliquote applicabili dall'Ente. Entro tali limiti le aliquote d'imposta sono approvate dal Consiglio Comunale con deliberazione adottata nei termini di legge, con efficacia dal 1° gennaio dell'anno di riferimento se inserite nell'apposito prospetto presente sul Portale del MEF entro il 14 ottobre e pubblicate entro il 28 ottobre del medesimo anno. L'imposta è dovuta per anni solari proporzionalmente alla quota e ai mesi dell'anno nei quali si è protratto il possesso. A ciascuno degli anni solari corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria.

Il versamento in autoliquidazione dell'imposta annua dovuta al Comune avviene in due rate, scadenti la prima il 16 giugno e la seconda il 16 dicembre, con facoltà del contribuente provvedere al versamento dell'imposta complessivamente dovuta in un'unica soluzione annuale entro il 16 giugno. I versamenti dell'imposta dovuta devono essere eseguiti utilizzando il modello di delega F24, secondo le disposizioni dell'articolo 17 del Decreto Legislativo 9 luglio 1997, n. 241.

Il tributo è gestito direttamente dal Servizio Tributi, Ufficio IMU/TASI.

TRIBUTO SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI)

Il tributo sui servizi indivisibili (TASI) è stato istituito con la L. 147 del 27 dicembre 2013.

Fino alla data del 31/12/2015, il presupposto impositivo era rappresentato dal possesso o dalla detenzione, a qualsiasi titolo, di fabbricati - ivi compresa l'abitazione principale, come definita ai fini dell'imposta municipale propria - e di aree edificabili, mentre erano esclusi i terreni agricoli.

Dal 01/01/2016, a seguito della modifica operata dall'art. 1 co. 10 lett. a) della L. 208/2015, il presupposto impositivo è rappresentato dal possesso o dalla detenzione, a qualsiasi titolo, di fabbricati - ad eccezione dell'abitazione principale diversa da quella classificata nelle categorie catastali A1, A8 e A9 - e di aree edificabili, mentre restano esclusi i terreni agricoli.

La legge definisce le modalità di determinazione della base imponibile dell'imposta per le tre tipologie di immobili, analogamente a quanto previsto per l'IMU, e stabilisce i valori massimi delle aliquote applicabili dall'Ente. Entro tali limiti le aliquote d'imposta sono approvate dal Consiglio Comunale con deliberazione adottata nei termini di legge.

Dal 1° gennaio 2020 il tributo è accorpato all'IMU per effetto della L. 160 del 27 dicembre 2019.

Il tributo è gestito direttamente dal Servizio Tributi, Ufficio IMU/TASI.

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

La tassa sui rifiuti (TARI) è stata istituita dalla L. 147 del 27 dicembre 2013, ed è entrata in vigore a partire dal 01/01/2014 - in sostituzione del tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES) - quale parte, assieme all'IMU e alla TASI, della Imposta Unica Comunale (IUC). Dal 1° gennaio 2020, per effetto delle modifiche introdotte dalla L. 160 del 27 dicembre 2019, la IUC è stata abolita ad eccezione delle disposizioni relative alla tassa sui rifiuti (TARI).

Il presupposto di imposta è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

Il soggetto attivo dell'obbligazione tributaria è il Comune nel cui territorio insiste, interamente o prevalentemente, la superficie degli immobili assoggettabili al tributo. Il soggetto passivo del tributo è qualunque persona fisica o giuridica che possiede, occupa o detiene a qualsiasi titolo locali o aree scoperte ad uso privato o pubblico, 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 tassa è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria, ed è dovuta limitatamente al periodo dell'anno nel quale si verifica il presupposto di imposta. La tariffa è composta da una quota "fissa" determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti, riferite in particolare agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti e da una quota "variabile" rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito ed all'entità dei costi di gestione. Il Consiglio Comunale provvede annualmente alla deliberazione delle tariffe, in conformità al piano finanziario del servizio di gestione dei rifiuti e in modo da assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio relativi al servizio. Le tariffe hanno efficacia dal 1° gennaio dell'anno di riferimento se inserite nell'apposito prospetto presente sul Portale del MEF entro il 14 ottobre e pubblicate entro il 28 ottobre del medesimo anno.

I versamenti dell'imposta annua dovuta al Comune devono essere eseguiti utilizzando i modelli di delega F24, secondo le disposizioni dell'articolo 17 del Decreto Legislativo 9 luglio 1997, n. 241, contenuti nell'avviso bonario di liquidazione emesso dal Comune con le periodicità indicate nel Regolamento comunale per l'applicazione della tassa sui rifiuti e spedito presso la residenza e/o la sede legale del soggetto passivo, tramite servizio postale o agenzie di recapito autorizzate come corrispondenza ordinaria. L'eventuale mancata ricezione dell'avviso bonario di liquidazione non esime il contribuente dal versare la tassa, ma resta a suo carico l'onere di richiedere in tempo utile la liquidazione della medesima.

Il tributo è gestito direttamente dal Servizio Tributi, Ufficio TARI.

I servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade sono affidati alla società Geofor s.p.a. (società inserita nel Gruppo RetiAmbiente), con sede in Viale America n. 105, Pontedera (PI):

- Tel. 800959095- da cellulare 0587261880 - Fax. 0587291959
- E-mail: info@geofor.it
- PEC: geofor@legalmail.it

CANONE UNICO PATRIMONIALE

Il Canone Unico Patrimoniale (CUP) è stato istituito con legge n. 160 del 27 dicembre 2019 e sostituisce, a decorrere dal 01/01/2021, 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 il diritto sulle pubbliche affissioni (DPA), il canone per l'installazione dei mezzi pubblicitari e il canone di cui all'articolo 27, commi 7 e 8, del codice della strada, di cui al decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285, limitatamente alle strade di pertinenza dei comuni e delle province.

Il CUP è comprensivo del canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria, del canone di concessione per l'occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile, nonché del canone per l'occupazione delle aree e degli spazi destinati a mercati realizzati anche in strutture attrezzate.

Il presupposto impositivo è rappresentato da:

- diffusione di messaggi pubblicitari, anche abusiva, mediante impianti installati su aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile degli enti, 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 ad uso privato, ivi comprese la diffusione di messaggi pubblicitari attraverso forme di comunicazione visive o acustiche;
- occupazione, anche abusiva, delle aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile del Comune e degli spazi soprastanti o sottostanti il suolo pubblico con esclusione dei balconi, verande, bow-windows e simili infissi di carattere stabile;
- occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile, destinati a mercati realizzati anche in strutture attrezzate.

Il tributo è gestito dal Comune mediante affidamento in concessione alla società ICA SRL - Viale Italia, 136 - 19124 La Spezia

- Tel. 018757521 - fax. 01875752929
- Email: ced@icatributi.it
- PEC: ced@pec.icatributi.com

ADDIZIONALE COMUNALE ALL'IMPOSTA SUL REDDITO DELLE PERSONE FISICHE (IRPEF)

L'addizionale comunale all'imposta sul reddito delle persone fisiche (IRPEF), istituita con il D.lgs. n. 360/1998, è dovuta dai contribuenti che alla data del 1° gennaio abbiano il domicilio fiscale nel Comune di Ponsacco.

L'imposta si applica al reddito complessivo determinato ai fini IRPEF ed è dovuta se per lo stesso anno risulta dovuta l'IRPEF stessa. È facoltà di ogni Comune istituirla, stabilendone con proprio regolamento l'aliquota e l'eventuale soglia di esenzione nei limiti fissati dalla legge statale.

La liquidazione avviene con la dichiarazione annuale dei redditi.

È stata introdotta dal Comune di Ponsacco con Delibera di Consiglio Comunale n. 19 del 29/03/2007 (in vigore dal 1° gennaio 2007) ed è stata confermata negli anni successivi.

Il vigente regolamento comunale per l'applicazione dell'addizionale comunale all'IRPEF (approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 26 del 23/07/2012 e ss.mm.) ha recepito la modifica della Legge di Bilancio dello Stato 2022 al TUIR, in virtù della quale sono stati introdotti nuovi scaglioni di reddito per il calcolo dell'IRPEF (<https://www.finanze.gov.it/it>).

ALTRE ATTIVITA'

Anche quando la gestione è affidata a terzi, la titolarità del tributo rimane comunque al Comune, che esercita il suo controllo nei confronti del soggetto esterno incaricato, al quale è richiesto di rendicontare periodicamente sull'attività svolta.

Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione dei tributi, nonché le relative tariffe ed aliquote, oltre ad eventuali detrazioni d'imposta.

Il Servizio Tributi collabora, altresì, con l'Agenzia delle Entrate all'attività di accertamento dei tributi erariali. Tale funzione, obbligatoria per legge, viene svolta in sinergia con gli altri settori comunali. Tale attività è condotta allo scopo di far emergere situazioni di evasione delle imposte erariali trasmettendo all'Agenzia delle Entrate ogni elemento utile al recupero tributario, perseguendo il fine ultimo dell'equità e della giustizia fiscale. A favore del Comune viene riconosciuto l'intero ammontare accertato e recuperato.

4. - I servizi erogati

L'attività svolta dal Servizio Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.

Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, gli uffici svolgono, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia. Inoltre, sempre nell'interesse del contribuente, assicurano che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva dello stesso garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravio e rimborso correttivi di atti impositivi o di versamenti eccedenti il dovuto.

L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.

All'interno del sito internet <https://www.comune.ponsacco.pi.it/homepage>, nella sezione dedicata ai "Tributi", sono disponibili le informazioni necessarie al corretto assolvimento degli adempimenti tributari (regolamenti, aliquote, tariffe, modalità di calcolo, pagamento, ravvedimento operoso, nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso e di agevolazioni).

Le tabelle che seguono indicano, per ogni singolo tributo o entrata gestita, i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi e gli uffici a cui rivolgersi. Si evidenzia, a tale proposito, che in alcuni casi la gestione dei tributi comunali coinvolge anche settori del Comune diversi dal Servizio Tributi oppure uffici non appartenenti al Comune di Ponsacco.

IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, aliquote, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o PEC.	Comune di Ponsacco Servizio Tributi Piazza Valli n. 8 - 56038 - Ponsacco (PI) Ufficio IMU/TASI Tel. 0587738209-210
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o PEC o direttamente all'Ufficio IMU/TASI previa fissazione di appuntamento. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.	E-mail: imu@comune.ponsacco.pi.it PEC: comune.ponsacco@postacert.toscana.it Sito internet: https://www.comune.ponsacco.pi.it/uffici-e-servizi/tributi/imu/773
Informazioni sul calcolo del ravvedimento operoso	Telefonando o presentando richiesta tramite posta, mail o PEC.	L'apertura al pubblico è prevista esclusivamente su appuntamento. Per prenotazioni o richieste di informazioni è necessario utilizzare i contatti telefonici ed e-mail nei seguenti giorni e orari: Il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00
Informazioni sulla compilazione di richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi	Telefonando o presentando richiesta tramite posta, mail o PEC.	
Versamento	Utilizzando il modello F24 Codice ente/comune: G822 Codici tributo : https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/documents/20143/4495896/RIS_n_29_del_20_06_2022.pdf/c86f369f-539a-ff84-1681-f956a147061a	Poste Italiane / Home banking Banche / Home banking Tabaccherie abilitate
Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo reperibile sul sito internet del Comune di Ponsacco tramite posta, mail, PEC o direttamente all'Ufficio Protocollo entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento o da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento, documento d'identità del richiedente e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.	Comune di Ponsacco Servizio Tributi Piazza Valli n. 8 - 56038 - Ponsacco (PI) Ufficio IMU/TASI Tel. 0587738209-210 E-mail: imu@comune.ponsacco.pi.it PEC: comune.ponsacco@postacert.toscana.it Sito internet: https://www.comune.ponsacco.pi.it/uffici-e-servizi/tributi/imu/773

Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o PEC o direttamente all'Ufficio IMU previa fissazione di appuntamento.	L'apertura al pubblico è prevista esclusivamente su appuntamento. Per prenotazioni o richieste di informazioni è necessario utilizzare i contatti telefonici ed e-mail nei seguenti giorni e orari: Il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00
Richiesta di annullamento o rettifica di atti in sede di autotutela	Presentando richiesta tramite posta, mail o PEC o direttamente all'Ufficio IMU previa fissazione di appuntamento.	
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Presentando il ricorso direttamente all'Ufficio Protocollo o tramite PEC e in copia alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado (vedi paragrafo 6.1).	<p>Comune di Ponsacco Servizio Tributi Piazza Valli n. 8 - 56038 - Ponsacco (PI) Ufficio IMU/TASI</p> <p>Tel. 0587738209-210 E-mail: imu@comune.ponsacco.pi.it PEC: comune.ponsacco@postacert.toscana.it</p> <p>Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado Via Trento n. 1 - 56126 - Pisa (PI) Tel. 0693830501 - Fax. 0693834382 E-mail: corte.tributaria.pi@mef.gov.it Pec: corte.tributaria.pi@pce.finanze.it</p> <p>Corte di Giustizia Tributaria di Secondo Grado Via Lorenzo Il Magnifico n. 68 - 50129 - Firenze (FI) Tel. 0693830551 - Fax. 0693834107 E-mail: corte.tributaria.toscana@mef.gov.it Pec: corte.tributaria.toscana@pce.finanze.it</p>

TRIBUTO SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, aliquote, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o PEC.	Comune di Ponsacco Servizio Tributi Piazza Valli n. 8 - 56038 - Ponsacco (PI) Ufficio IMU/TASI Tel. 0587738209-210
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o PEC o direttamente all'Ufficio IMU/TASI previa fissazione di appuntamento. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.	E-mail: imu@comune.ponsacco.pi.it PEC: comune.ponsacco@postacert.toscana.it Sito internet: https://www.comune.ponsacco.pi.it/uffici-e-servizi/tributi/imu/773
Informazioni sul calcolo del ravvedimento operoso	Telefonando o presentando richiesta tramite posta, mail o PEC.	L'apertura al pubblico è prevista esclusivamente su appuntamento. Per prenotazioni o richieste di informazioni è necessario utilizzare i contatti telefonici ed e-mail nei seguenti giorni e orari: Il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00
Informazioni sulla compilazione di richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi	Telefonando o presentando richiesta tramite posta, mail o PEC.	
Versamento	Utilizzando il modello F24 <i>Codice ente/comune: G822</i> Codici tributo : 3958 TASI - tributo per i servizi indivisibili su abitazione principale e relative pertinenze 3959 TASI - tributo per i servizi indivisibili per fabbricati rurali ad uso strumentale 3961 TASI - tributo per i servizi indivisibili per altri fabbricati	Poste Italiane / Home banking Banche / Home banking Tabaccherie abilitate
Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo reperibile sul sito internet del Comune di Ponsacco tramite posta, mail, PEC o direttamente all'Ufficio Protocollo entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento o da quello in cui è stato	Comune di Ponsacco Servizio Tributi Piazza Valli n. 8 - 56038 - Ponsacco (PI) Ufficio IMU/TASI Tel. 0587738209-210

	definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento, documento d'identità del richiedente e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.	E-mail: imu@comune.ponsacco.pi.it PEC: comune.ponsacco@postacert.toscana.it Sito internet: https://www.comune.ponsacco.pi.it/uffici-e-servizi/tributi/imu/773
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o PEC o direttamente all'Ufficio IMU previa fissazione di appuntamento.	L'apertura al pubblico è prevista esclusivamente su appuntamento. Per prenotazioni o richieste di informazioni è necessario utilizzare i contatti telefonici ed e-mail nei seguenti giorni e orari: Il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00
Richiesta di annullamento o rettifica di atti in sede di autotutela	Presentando richiesta tramite posta, mail o PEC o direttamente all'Ufficio IMU previa fissazione di appuntamento.	
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Presentando il ricorso direttamente all'Ufficio Protocollo o tramite PEC e in copia alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado (vedi paragrafo 6.1).	Comune di Ponsacco Servizio Tributi Piazza Valli n. 8 - 56038 - Ponsacco (PI) Ufficio IMU/TASI Tel. 0587738209-210 E-mail: tributi@comune.ponsacco.pi.it PEC: comune.ponsacco@postacert.toscana.it Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado Via Trento n. 1 - 56126 - Pisa (PI) Tel. 0693830501 - Fax. 0693834382 E-mail: corte.tributaria.pi@mef.gov.it Pec: corte.tributaria.pi@pce.finanze.it Corte di Giustizia Tributaria di Secondo Grado Via Lorenzo Il Magnifico n. 68 - 50129 - Firenze (FI) Tel. 0693830551 - Fax. 0693834107 E-mail: corte.tributaria.toscana@mef.gov.it Pec: corte.tributaria.toscana@pce.finanze.it

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o PEC.	Comune di Ponsacco Servizio Tributi Piazza Valli n. 8 - 56038 - Ponsacco (PI) Ufficio TARI
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o PEC o direttamente all'Ufficio TARI previa fissazione di appuntamento. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.	Tel. 800508121 E-mail: tari@comune.ponsacco.pi.it PEC: comune.ponsacco@postacert.toscana.it Sito internet: https://www.comune.ponsacco.pi.it/uffici-e-servizi/tributi/tari---tassa-rifiuti/775
Informazioni sulla compilazione della modulistica (dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)	Telefonando o presentando richiesta tramite posta, mail o PEC. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.	L'apertura al pubblico è prevista esclusivamente su appuntamento. Per prenotazioni o richieste di informazioni è necessario utilizzare i contatti telefonici ed e-mail nei seguenti giorni e orari: Il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00
Versamento	Utilizzando il modello F24 allegato all'avviso emesso dal Comune e spedito presso la residenza e/o la sede legale del soggetto passivo.	Poste Italiane / Home banking Banche / Home banking Tabaccherie abilitate
Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo reperibile sul sito internet del Comune di Ponsacco tramite posta, mail, PEC o direttamente all'Ufficio Protocollo entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento o da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento, documento d'identità del richiedente e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.	Comune di Ponsacco Servizio Tributi Piazza Valli n. 8 - 56038 - Ponsacco (PI) Ufficio TARI Tel. 800508121 E-mail: tari@comune.ponsacco.pi.it PEC: comune.ponsacco@postacert.toscana.it Sito internet: https://www.comune.ponsacco.pi.it/uffici-e-servizi/tributi/tari---tassa-rifiuti/775

<p>Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o PEC o direttamente all'Ufficio TARI previa fissazione di appuntamento. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.</p>	<p>rifiuti/775</p> <p>L'apertura al pubblico è prevista esclusivamente su appuntamento. Per prenotazioni o richieste di informazioni è necessario utilizzare i contatti telefonici ed e-mail nei seguenti</p>
<p>Richiesta di annullamento o rettifica di atti in sede di autotutela</p>	<p>Presentando richiesta tramite posta, mail o PEC o direttamente all'Ufficio TARI previa fissazione di appuntamento.</p>	<p>giorni e orari: Il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00</p>
<p>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)</p>	<p>Presentando il ricorso direttamente all'Ufficio Protocollo o tramite PEC e in copia alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado (vedi paragrafo 6.1).</p>	<p>Comune di Ponsacco Servizio Tributi Piazza Valli n. 8 – 56038 – Ponsacco (PI) Ufficio TARI</p> <p>Tel. 800508121 E-mail: tari@comune.ponsacco.pi.it PEC: comune.ponsacco@postacert.toscana.it</p> <p>Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado Via Trento n. 1 – 56126 – Pisa (PI) Tel. 0693830501 – Fax. 0693834382 E-mail: corte.tributaria.pi@mef.gov.it Pec: corte.tributaria.pi@pce.finanze.it</p> <p>Corte di Giustizia Tributaria di Secondo Grado Via Lorenzo Il Magnifico n. 68 – 50129 – Firenze (FI) Tel. 0693830551 – Fax. 0693834107 E-mail: corte.tributaria.toscana@mef.gov.it Pec: corte.tributaria.toscana@pce.finanze.it</p>

CANONE UNICO PATRIMONIALE (CUP)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento.	Telefonando o presentando richiesta tramite posta, fax, mail o PEC.	Società ICA SRL Viale Italia, 136 - 19124 La Spezia (SP) Centralino amministrazione: Tel. 018752281 Fax. 0187509266
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente.	Telefonando o presentando richiesta tramite posta, fax, mail o PEC. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.	E-mail: info@icatributi.it PEC: info@pec.icatributi.com Ufficio pratiche CUP: Tel. 018757521 Fax. 01875752929
Informazioni sulla compilazione della modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni)	Telefonando o presentando richiesta tramite posta, fax, mail o PEC. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.	E-mail: ced@icatributi.it PEC: ced@pec.icatributi.com Sportello locale ICA Corso Matteotti n° 17 - Ponsacco (Pi) Tel. 0587/735426 Orario di servizio: Lunedì-Venerdì 9:30 - 12:30
Rilascio autorizzazione all'occupazione di spazi ed aree pubbliche.	Presentando richiesta su apposito modulo reperibile sul sito internet del Comune di Ponsacco direttamente all'Ufficio Protocollo.	Comune di Ponsacco Servizio di Polizia Municipale Piazza Valli n. 7 - 56038 Ponsacco (PI) Tel. 0587738233 E-mail: poliziamunicipale@comune.ponsacco.pi.it Orario di servizio: Lunedì - Sabato: 7:30 - 19:30 Ricevimento al pubblico: dal Lunedì al Sabato dalle ore 9:00 alle ore 12:00 Martedì e Giovedì dalle ore 14:00 alle ore 17:00

<p>Rilascio autorizzazione all'installazione di impianti o altri mezzi pubblicitari.</p>	<p>Presentando richiesta direttamente all'Ufficio Protocollo.</p>	<p>Comune di Ponsacco Servizio di Edilizia Privata Piazza Valli n. 8 - 56038 Ponsacco (PI) Tel. 0587738220-231-262 Fax. 0587733871 L'ufficio riceve solo su appuntamento, prenotabile tramite il portale IPRENOTA, raggiungibile al seguente link: https://www.iprenota.it/website/ercentepubblicamministrazione/ponsacco/pi/comune-di-ponsacco</p>
<p>Versamento</p>	<p>Utilizzando l'avviso di pagamento PagoPA allegato all'avviso di scadenza emesso dalla società ICA srl e spedito presso la residenza e/o la sede legale del soggetto passivo.</p>	<p>Poste Italiane / Home banking Banche / Home banking Tabaccherie abilitate Piattaforme Digitali di pagamento</p>
<p>Rimborso</p>	<p>Presentando richiesta tramite posta, fax, mail o PEC entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento o da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento, documento d'identità del richiedente e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.</p>	<p>Società ICA SRL Viale Italia, 136 - 19124 La Spezia (SP) Centralino amministrazione: Tel. 018752281 Fax. 0187509266 E-mail: info@icatributi.it PEC: info@pec.icatributi.com</p>
<p>Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</p>	<p>Telefonando o presentando richiesta tramite posta, fax, mail o PEC. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.</p>	<p>Ufficio pratiche CUP: Tel. 018757521 Fax. 01875752929 E-mail: ced@icatributi.it PEC: ced@pec.icatributi.com</p>
<p>Richiesta di annullamento o rettifica di atti in sede di autotutela</p>	<p>Presentando richiesta tramite posta, mail o PEC.</p>	<p>Sportello locale ICA Corso Matteotti n° 17 - Ponsacco (Pi) Tel. 0587/735426 Orario di servizio: Lunedì-Venerdì 9:30 - 12:30</p>

<p>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)</p>	<p>Presentando il ricorso tramite posta o via PEC e in copia al Comune di Ponsacco e alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado (vedi paragrafo 6.1).</p>	<p>Società ICA SRL Viale Italia, 136 - 19124 La Spezia (SP) Tel. 018757521 E-mail: ced@icatributi.it PEC: ced@pec.icatributi.com</p> <p>Comune di Ponsacco Servizio Tributi Piazza Valli n. 8 - 56038 - Ponsacco (PI) Ufficio TARI</p> <p>Tel. 0587738245-265 E-mail: tari@comune.ponsacco.pi.it PEC: comune.ponsacco@postacert.toscana.it</p> <p>Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado Via Trento n. 1 - 56126 - Pisa (PI) Tel. 0693830501 - Fax. 0693834382 E-mail: corte.tributaria.pi@mef.gov.it Pec: corte.tributaria.pi@pce.finanze.it</p> <p>Corte di Giustizia Tributaria di Secondo Grado Via Lorenzo Il Magnifico n. 68 - 50129 - Firenze (FI) Tel. 0693830551 - Fax. 0693834107 E-mail: corte.tributaria.toscana@mef.gov.it Pec: corte.tributaria.toscana@pce.finanze.it</p>
--	--	---

ADDIZIONALE COMUNALE ALL'IMPOSTA SUL REDDITO DELLE PERSONE FISICHE (IRPEF)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<p>Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, aliquote, adempimenti e modalità di versamento</p>	<p>Presentando richiesta tramite posta certificata.</p>	<p>Comune di Ponsacco Servizio Tributi Piazza Valli n. 8 - 56038 - Ponsacco (PI)</p> <p>PEC: comune.ponsacco@postacert.toscana.it</p> <p>Sito internet: https://www.finanze.gov.it/it https://www.comune.ponsacco.pi.it/uffici-e-servizi/tributi/addizionale-comunale-irpef/742</p> <p>L'apertura al pubblico è prevista esclusivamente su appuntamento. Per prenotazioni o richieste di informazioni è necessario utilizzare i contatti telefonici ed e-mail nei seguenti giorni e orari: Il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00</p>
<p>Rimborso, versamenti e contenzioso</p>	<p>Secondo le norme che disciplinano l'imposta sul reddito delle persone fisiche (IRPEF).</p>	<p>AGENZIA DELLE ENTRATE competente per territorio.</p>

5. - Gli standard di qualità garantiti

Il Servizio Tributi si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite dagli uffici, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico dell'ufficio e la modalità di ricevimento su appuntamento garantisce all'utenza la possibilità di ricevere un'assistenza dedicata e più completa, consentendo agli addetti all'ufficio la possibilità di studio preventivo delle questioni presentate.

Per consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza, l'utente può concordare con gli uffici la fissazione di un appuntamento anche in orari diversi da quelli previsti.

Gli sportelli, come anche in generale i locali di attesa, sono attrezzati per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie.

Per garantire che i servizi descritti nella presente "Carta" vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni-tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

PRESTAZIONE	TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze e adempimenti)	Non specificato	<ul style="list-style-type: none"> • In tempo reale nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente all'ufficio; • Entro 20 giorni lavorativi se presentata per posta, posta elettronica o fax.
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Non specificato	<ul style="list-style-type: none"> • In tempo reale nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente all'ufficio; • Entro 30 giorni lavorativi se presentata per posta, posta elettronica o fax.
Ricezione di richieste, comunicazioni	Non specificato	In tempo reale.

Rimborso di tributi comunali	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione).	Entro 120 giorni lavorativi dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione). Eventuali richieste di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospendono il termine fino al ricevimento di quanto richiesto.
Annullamento/rettifica di avviso di accertamento	Non specificato.	Entro 30 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla data di notifica dell'avviso di accertamento).
Interpello (art.11 legge n. 212/2000- Statuto dei diritti del contribuente: circostanziata e specifica istanza concernente l'applicazione delle disposizioni tributarie a casi concreti e personali qualora vi siano obiettive condizioni di incertezza sulla corretta interpretazione delle disposizioni stesse)	Entro 120 giorni dal ricevimento dell'istanza (da presentare prima della scadenza del termine previsto per la presentazione della dichiarazione ovvero per l'effettuazione del versamento con riferimento alla fattispecie cui si riferisce l'istanza medesima).	Entro 90 giorni lavorativi dall'istanza (da presentare prima della scadenza del termine previsto per la presentazione della dichiarazione ovvero per l'effettuazione del versamento con riferimento alla fattispecie cui si riferisce l'istanza medesima).
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Non specificato.	Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione.

6.- La tutela e la partecipazione del contribuente

6.1. Gli istituti a tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

I principali istituti a tutela del contribuente sono:

- Ravvedimento operoso
- Autotutela
- Interpello
- Accertamento con adesione ad avvisi tributari
- Ricorso alle Corti di Giustizia Tributaria

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione.

In tal modo, entro i termini previsti dalla legge, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione, versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

Per il conteggio delle somme da versare è possibile consultare il sito internet del Comune di Ponsacco, nella sezione dedicata al Servizio Tributi o ci si può rivolgere al proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza fiscale autorizzato.

AUTOTUTELA

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Errore di persona o di soggetto passivo;
- Evidente errore logico;
- Errore sul presupposto del tributo;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Responsabile del Servizio Tributi o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

INTERPELLO

Il contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di una disposizione normativa riguardante tributi comunali e sulla corretta qualificazione di una fattispecie impositiva, alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alle medesime, può inoltrare al Servizio Tributi istanza di interpello.

L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e personali e può essere presentata dal contribuente o dal soggetto obbligato a porre in essere gli adempimenti tributari per conto dello stesso o tenuto all'adempimento dell'obbligazione tributaria in luogo o in solido con esso prima della scadenza del termine previsto per la presentazione della

dichiarazione o per l'effettuazione del versamento con riferimento alla fattispecie cui si riferisce l'istanza.

L'istanza di interpello, redatta sull'apposito modulo reperibile sul sito internet del Comune di Ponsacco nella sezione dedicata al Servizio Tributi, è presentata mediante consegna a mano all'Ufficio Protocollo dell'Ente o spedizione a mezzo di plico raccomandato con avviso di ricevimento o per via telematica a mezzo Pec.

La presentazione dell'istanza di interpello non ha effetto sulle scadenze previste dalla disciplina tributaria, né sulla decorrenza dei termini di decadenza e non comporta interruzione o sospensione dei termini di prescrizione.

La risposta, scritta e motivata, fornita dal Comune è comunicata al contribuente entro 120 giorni decorrenti dalla data di ricevimento dell'istanza di interpello da parte del Comune. La risposta vincola il Comune con esclusivo riferimento alla questione oggetto dell'istanza di interpello e limitatamente al richiedente. Tale efficacia si estende anche ai comportamenti successivi del contribuente riconducibili alla medesima fattispecie oggetto dell'istanza di interpello, salvo rettifica della soluzione interpretativa da parte del Comune. Qualora la risposta su istanze ammissibili e recanti l'indicazione della soluzione non pervenga entro il termine previsto, si intende che il Comune concordi con l'interpretazione o il comportamento prospettato dal contribuente.

La risposta all'istanza di interpello non è impugnabile.

ACCERTAMENTO CON ADESIONE AD AVVISI TRIBUTARI

Il contribuente al quale sia stato notificato avviso di accertamento, qualora riscontri nello stesso aspetti che possono portare ad un ridimensionamento della pretesa tributaria, può formulare, anteriormente all'impugnazione dell'atto innanzi alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado, istanza di accertamento con adesione, in carta libera, indicando il proprio recapito, anche telefonico. La presentazione dell'istanza produce l'effetto di sospendere per un periodo di 90 giorni dalla data di presentazione dell'istanza sia i termini per l'impugnazione sia quelli di pagamento del tributo. Entro 15 giorni dalla ricezione dell'istanza di definizione, l'ufficio formula al contribuente l'invito a comparire, anche telefonicamente o telematicamente.

La definizione in contraddittorio con il contribuente è limitata agli atti di accertamento e non si estende agli atti di mera liquidazione del tributo. Il ricorso all'accertamento con adesione presuppone la presenza di materia concordabile e suscettibile di apprezzamento valutativo, per cui esulano dal campo applicativo dell'istituto le questioni cosiddette "di diritto" e tutte le fattispecie nelle quali l'obbligazione tributaria è determinabile sulla base di elementi certi.

RICORSO ALLE CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario.

Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs. n. 546/92 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio:

- 1° grado - Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado;
- 2° grado - Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado;
- 3° grado - Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati, tra gli altri, ai sensi dell'art. 19 del D.Lgs. 546/92, sono:

- Avvisi di accertamento tributari;
- 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 Corte di Giustizia 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. 546/92 e deve essere proposto entro il termine di sessanta giorni dalla data della notificazione dell'atto impugnato, mediante notifica a norma degli art.137 e seguenti del CPC oppure mediante consegna o spedizione a mezzo plico raccomandato senza busta con avviso di ricevimento.

Per le controversie di valore non superiore a € 50.000,00, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. Il ricorso non è procedibile fino alla scadenza del termine di novanta giorni dalla data della notifica. Pertanto, il ricorrente, se il reclamo/mediazione si conclude negativamente, dovrà costituirsi in giudizio mediante deposito di copia conforme del ricorso presso la Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado entro trenta giorni decorrenti dal novantesimo giorno successivo alla notifica del ricorso stesso.

6.2. La verifica del rispetto degli *standard* di qualità

La presente "Carta" costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente del Servizio Tributi, oltre a rappresentare il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.

Per raggiungere tale obiettivo di garanzia nei confronti dei cittadini, è necessario che il Comune proceda ad un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all'utente finalizzato alla verifica del rispetto degli *standard* di qualità. Il monitoraggio delle prestazioni viene effettuato tramite ricognizioni periodiche predisposte dal Responsabile del Servizio Tributi delle pratiche eseguite, sia attraverso segnalazioni dell'utenza, che rilievi e segnalazioni provenienti dagli addetti agli uffici.

6.3. L'aggiornamento degli *standard*

Come premesso, la Carta della qualità dei servizi è un documento suscettibile di modificazioni, sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati, sia per quanto riguarda gli *standard*.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono l'analisi dei giudizi e/o suggerimenti espressi da utenti e da addetti, nonché le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

6.4. Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare al Responsabile del Servizio Tributi reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente "Carta", anche tramite consegna all'Ufficio Protocollo.

Il reclamo dovrà essere presentato utilizzando l'apposito modulo reperibile sul sito internet del Comune di Ponsacco nella sezione dedicata al Servizio Tributi, mediante consegna diretta all'Ufficio Protocollo o tramite invio a mezzo posta, posta elettronica semplice o certificata. Il reclamo dovrà contenere l'indicazione delle generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono, firma e copia del documento d'identità.

In caso di presentazione formale, il Responsabile del Servizio Tributi valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque non oltre 30 giorni lavorativi dalla sua presentazione. Se il reclamo è riconosciuto fondato, vengono adottati tutti i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Nel caso di presentazione informale del reclamo, lo stesso sarà considerato come una semplice segnalazione, alla quale non verrà data risposta scritta.

Oltre ai reclami, gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

6.5. La valutazione periodica dei servizi

Il Responsabile del Servizio Tributi, ogni qualvolta se ne presenti la necessità e comunque con periodicità trimestrale, si confronta con il Responsabile del Settore Finanziario e con i dipendenti assegnati al Servizio sull'andamento degli uffici, al fine di mettere in evidenza gli eventuali fattori di criticità presenti e proporre soluzioni migliorative.

Con periodicità almeno annuale, il Responsabile del Servizio Tributi esamina i contenuti dei reclami e dei suggerimenti presentati dagli utenti, nonché delle proposte eventualmente avanzate dai dipendenti, effettuando un'analisi della qualità dei servizi erogati al fine di mantenere o migliorare gli standard previsti nella presente Carta.

6.6. La tutela della privacy

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003, che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.



COMUNE DI PONSACCO
Provincia di Pisa
Settore II° Finanziario - Servizio Tributi

**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI
MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

Al Responsabile del Servizio Tributi
Comune di Ponsacco
Piazza Valli n. 8 - 56038 Ponsacco (PI)

Dati del segnalante:

NOME	
COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
E-MAIL	

Oggetto del reclamo:

--

Data _____

Firma _____