



Comune **di** Spoleto

Direzione Sportello Unico per *l'Impresa* e *il Cittadino*

Cart@ dei servizi per i diritti del contribuente

La "Carta dei servizi per i diritti del contribuente" è stata adottata dal Consiglio Comunale con la deliberazione n° 43 del 26 febbraio 2001.



Carta dei servizi per i diritti del contribuente

La “*Carta dei servizi per i diritti del contribuente*” è stata adottata dal Consiglio comunale con la deliberazione n° 43 del 26 febbraio 2001 ai sensi dell’articolo 1, comma 4, della legge 27 luglio 2000, n° 212 recante “*Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente*”.

Il 26 novembre 2004 si è proceduto ad un coordinamento formale del testo.

Articolo 1 - Oggetto	2
Articolo 2 - Funzioni del servizio tributi	2
Articolo 3 - Chiarezza e trasparenza delle disposizioni tributarie.....	3
Articolo 4 - Diritti e doveri dei contribuenti	3
Articolo 5 - Efficacia temporale delle norme regolamentari.....	4
Articolo 6 - Rimessa in termini	4
Articolo 7 - Informazione al contribuente	4
Articolo 8 - Conoscenza degli atti e semplificazione	4
Articolo 9 - Chiarezza e motivazione degli atti.....	5
Articolo 10 - Errori del contribuente	5
Articolo 11 - Interpello del contribuente	6
Articolo 12 - Accessi, ispezioni e verifiche.....	6
Articolo 13 - Tutela e garanzia.....	6
Articolo 14 - Norme finali e transitorie.....	6

Articolo 1 - Oggetto

1. I rapporti tra i contribuenti e l’Amministrazione comunale sono improntati al principio della collaborazione e della buona fede.

2. La Carta dei Servizi ha lo scopo di individuare ed attuare strumenti di comunicazione e di miglioramento dei procedimenti per ottimizzare il rapporto tra i contribuenti ed Amministrazione comunale e, con la loro partecipazione diretta, migliorare i servizi attinenti la fiscalità locale per renderli rispondenti alle loro aspettative.

3. Il presente articolato contiene le norme di adeguamento alla legge 27 luglio 2000, n° 212, dirette alla razionalizzazione ed all’applicazione delle procedure per la maggiore efficacia ed efficienza del servizio tributi, avendo riguardo ai diritti del contribuente.

4. Tutti gli uffici interessati sono vincolati all’osservanza delle presenti disposizioni e sono tenuti ad organizzarsi - al proprio interno - in modo da adeguarsi a quanto previsto.

Articolo 2 - Funzioni del servizio tributi

1. Il servizio tributi assolve al dettato normativo introdotto dalla legge 7 agosto 1990, n° 241 sulla trasparenza degli atti amministrativi e l’informazione ai cittadini e svolge tutte le funzioni



previste dalla legislazione inerenti la fiscalità locale con riferimento, tra l'altro a:

- a) *l'organizzazione e definizione dei regolamenti e degli atti amministrativi necessari per la corretta gestione della fiscalità locale;*
- b) *il recepimento delle indicazioni della Giunta Comunale e del Sindaco per quanto riguarda la politica tributaria, oltre alla responsabilità della loro attuazione;*
- c) *la responsabilità sulla determinazione tecnica delle aliquote con elaborazione di supporto alle decisioni relative alla definizione delle aliquote ed alla completa gestione dei singoli tributi;*
- d) *il mantenimento dei contatti con le forze sociali e le organizzazioni di categoria, sia per quanto attiene la mera gestione, sia per quanto attiene la progettazione del prelievo tributario sul territorio;*
- e) *la responsabilità delle indicazioni sulla manutenzione e gestione del sistema informativo automatizzato del servizio;*
- f) *l'apprendimento di tutte le norme che attengono alla specifica materia, le loro modificazioni e la loro applicazione;*
- g) *la formazione degli avvisi di liquidazione, degli avvisi di accertamento, dei ruoli coattivi, oltre all'istruttoria del contenzioso;*
- h) *l'organizzazione e gestione del rapporto con il cittadino in relazione alla diffusione dell'informazione, della modulistica, nonché della ricezione delle dichiarazioni e delle istanze di parte;*
- i) *l'organizzazione e gestione delle attività di natura tecnica ed amministrativa inerente l'istruttoria formale di atti e provvedimenti; l'acquisizione delle necessarie informazioni presso i settori interni dell'Ente ovvero presso soggetti ad esso esterni, la loro elaborazione ed inserimento nel sistema informativo comunale, oltre al loro costante aggiornamento.*

2. Il servizio tributi è articolata in uffici tesi alla corretta gestione ed organizzazione della fiscalità locale.

3. Tutte o parte delle funzioni di cui sopra potranno essere svolte in forme associate con altri Enti Locali, talché le norme dettate dal presente atto si intendono estese ai modi di gestione associata e/o consortile a cui il Comune aderisce.

Articolo 3 - Chiarezza e trasparenza delle disposizioni tributarie

1. I regolamenti comunali contenenti disposizioni tributarie devono menzionarne l'oggetto nel titolo; la rubrica delle partizioni interne e dei singoli articoli deve menzionare l'oggetto delle disposizioni ivi contenute.

2. I regolamenti comunali e le altre disposizioni aventi efficacia esterna, che non hanno un oggetto tributario, non possono contenere disposizioni di carattere tributario, fatte salve quelle strettamente inerenti l'oggetto degli atti medesimi.

3. I richiami a disposizioni contenuti in provvedimenti in materia tributaria devono recare il contenuto sintetico della disposizione alla quale si intende fare rinvio.

4. Le disposizioni modificative dei regolamenti tributari debbono essere introdotte riportando integralmente il testo modificato.

Articolo 4 - Diritti e doveri dei contribuenti

1. I pubblici dipendenti ed i soggetti terzi a cui sia affidata l'attività di accertamento, liquidazione e riscossione di tributi sono obbligati ad un comportamento corretto e cortese con i contribuenti fornendo, nei limiti del possibile, le informazioni e gli aiuti richiesti.



2. L'accesso allo sportello al cittadino è organizzato in modo da evitare attese prolungate e la tutela della riservatezza.

3. I contribuenti devono rispettare gli orari stabiliti, accedendo agli uffici comunali secondo le regole del buon comportamento.

Articolo 5 - Efficacia temporale delle norme regolamentari

1. Le disposizioni di interpretazione autentica e le prescrizioni regolamentari non hanno efficacia retroattiva, salvo casi eccezionali da motivare come tali. In ogni caso, le disposizioni regolamentari non possono prevedere adempimenti a carico dei contribuenti la cui scadenza sia fissata anteriormente al sessantesimo giorno dalla data della loro entrata in vigore o dell'adozione dei provvedimenti di attuazione in esse espressamente previsti.

2. Le disposizioni regolamentari non possono stabilire né prorogare termini di prescrizione oltre il limite ordinario stabilito dal Codice Civile.

Articolo 6 - Rimessa in termini

1. Nel caso in cui il tempestivo adempimento di obblighi tributari, compreso il versamento, sia impedito da cause di forza maggiore, il Sindaco può rimettere in termini i contribuenti interessati.

2. La disposizione del Sindaco, in ogni caso, non può prevedere un periodo superiore a sei mesi ed è rinnovabile fino al cessare delle suddette cause.

Articolo 7 - Informazione al contribuente

1. L'Amministrazione comunale assume idonee iniziative volte a consentire la completa, costante ed agevole conoscenza delle disposizioni regolamentari ed amministrative vigenti in materia tributaria, anche curando la predisposizione di testi coordinati da mettere gratuitamente a disposizione presso gli uffici comunali.

2. L'Amministrazione comunale porta a conoscenza dei contribuenti, con tempestività e mezzi idonei, le aliquote e le tariffe adottate, nonché ogni altro atto amministrativo modificativo delle funzioni e dei procedimenti.

3. La Giunta comunale stabilisce, periodicamente, la pubblicazione dei risultati delle attività svolte dal servizio tributi.

4. Il responsabile del servizio provvede a fornire informazioni sulla localizzazione degli uffici sul territorio, i riferimenti al sito internet, le indicazioni degli orari di apertura dello Sportello al cittadino, dei numeri telefonici cui rivolgersi per ottenere appuntamenti e informazioni, i nominativi dei dipendenti che hanno rapporto con il pubblico ed il nominativo del Funzionario responsabile di ogni singolo tributo.

Articolo 8 - Conoscenza degli atti e semplificazione

1. Il Comune assicura al contribuente l'effettiva conoscenza degli atti a lui destinati provvedendo a comunicarli nel luogo di effettivo domicilio, quale desumibile dalle informazioni in possesso della stessa amministrazione o di altre amministrazioni pubbliche da questi indicate, ovvero nel luogo ove lo stesso ha eletto domicilio speciale ai fini dello specifico procedimento cui si riferiscono gli atti da comunicare.

2. Gli atti sono, in ogni caso, comunicati con modalità idonee a garantire che il loro contenuto non sia conosciuto da soggetti diversi dal loro destinatario, ferme restando le disposizioni in materia di notifica degli atti tributari.

3. L'Amministrazione informa il contribuente di ogni fatto o circostanza a sua conoscenza dal quale possa derivare il mancato riconoscimento di un credito ovvero l'irrogazione di una sanzione, richiedendogli di integrare o correggere gli atti prodotti che impediscono il riconoscimento, seppure parziale, di un credito.



4. L'Amministrazione comunale assume iniziative volte a garantire che i modelli di dichiarazione, le istruzioni e, in generale, ogni altra propria comunicazione siano messi a disposizione del contribuente in tempi utili e siano comprensibili anche ai contribuenti sforniti di conoscenze in materia tributaria, così che possano ottemperare alle obbligazioni tributarie con il minor numero di adempimenti e nelle forme meno costose e più agevoli.

5. Al contribuente non possono, in ogni caso, essere richiesti documenti ed informazioni già in possesso dell'Amministrazione comunale o di altre amministrazioni pubbliche indicate dal contribuente. Tali documenti ed informazioni sono acquisiti gratuitamente ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241, e delle leggi regolanti le specifiche norme tributarie.

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

Articolo 9 - Chiarezza e motivazione degli atti

1. Gli atti di pretesa tributaria sono motivati secondo quanto prescritto dall'articolo 3 della Legge 7 agosto 1990, n. 241, concernente la motivazione dei provvedimenti amministrativi, indicando i presupposti di fatto e le ragioni giuridiche che hanno determinato la decisione dell'amministrazione. Se nella motivazione si fa riferimento ad un altro atto, questo deve essere richiamato in sintesi nell'avviso di pretesa tributaria.

2. Gli atti devono tassativamente indicare:

a) *l'ufficio presso il quale è possibile ottenere informazioni complete in merito all'atto notificato o comunicato ed il responsabile del procedimento;*

b) *l'ufficio presso il quale è possibile promuovere un riesame anche nel merito dell'atto in sede di autotutela;*

c) *le modalità, il termine, l'organo cui è possibile ricorrere in caso di atti impugnabili.*

3. La natura tributaria dell'atto non preclude il ricorso agli organi di giustizia amministrativa, quando ne ricorrano i presupposti.

Articolo 10 - Errori del contribuente

1. Non sono irrogate sanzioni né richiesti interessi moratori al contribuente, qualora egli si sia conformato alle indicazioni contenute in atti dell'Amministrazione comunale o fornite in forma scritta dagli uffici comunali, ancorché successivamente modificate dall'Amministrazione medesima, o qualora il suo comportamento risulti posto in essere a seguito di fatti direttamente conseguenti a ritardi, omissioni od errori dell'Amministrazione stessa.

2. Le sanzioni non sono comunque irrogate quando la violazione dipende da obiettive condizioni di incertezza sulla portata e sull'ambito di applicazione della norma tributaria, anche per il disposto dell'articolo 6 del decreto legislativo 18 dicembre 1997, n° 472.

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

4. In ogni caso la violazione formale senza alcun debito di imposta non viene sanzionata anche nell'ipotesi in cui l'attività di accertamento, liquidazione e riscossione di tributi di qualunque natura viene affidata a soggetti terzi.



Articolo 11 - Interpello del contribuente

1. Ciascun contribuente può inoltrare per iscritto all'Amministrazione comunale, che risponde entro novanta giorni, circostanziate e specifiche istanze di interpello concernenti l'applicazione delle disposizioni regolamentari a casi concreti e personali, qualora vi siano obiettive condizioni di incertezza sulla corretta interpretazione delle disposizioni stesse. La presentazione dell'istanza non ha effetto sulle scadenze previste dalla disciplina tributaria.

2. La risposta dell'Amministrazione, scritta e motivata, vincola con esclusivo riferimento alla questione oggetto dell'istanza di interpello e limitatamente al richiedente. Qualora essa non pervenga al contribuente entro il termine di cui al precedente comma, si intende che l'Amministrazione concordi con l'interpretazione o il comportamento prospettato dal richiedente. Qualsiasi atto, anche a contenuto impositivo o sanzionatorio, emanato in difformità dalla risposta è nullo.

3. Limitatamente alla questione oggetto dell'istanza di interpello, non possono essere irrogate sanzioni nei confronti del contribuente che non abbia ricevuto risposta dall'Amministrazione comunale entro il termine di cui al comma 1.

4. Nel caso in cui l'istanza di interpello formulata da un numero elevato di contribuenti riguardi la stessa questione o questioni analoghe fra loro, l'Amministrazione Comunale può rispondere collettivamente, attraverso idonei mezzi di comunicazione.

Articolo 12 - Accessi, ispezioni e verifiche

1. Tutti gli accessi, ispezioni e verifiche nei locali destinati all'esercizio di attività commerciali, industriali, agricole, artistiche o professionali sono effettuati sulla base di esigenze effettive di indagine e controllo sul luogo. Essi si svolgono, salvo casi eccezionali e urgenti, adeguatamente documentati, durante l'orario ordinario di esercizio delle attività e con modalità tali da arrecare la minore turbativa possibile allo svolgimento delle attività stesse nonché alle relazioni commerciali o professionali del contribuente.

2. Il contribuente ha diritto di essere informato delle ragioni che giustificano la verifica e l'oggetto che la riguarda. Qualora le attività di controllo riguardino un considerevole numero di contribuenti le comunicazioni sono attuate collettivamente a mezzo di idonei mezzi di informazione.

3. Qualora il contribuente opponga osservazioni o rilievi ai risultati della verifica se ne deve tenere conto nell'atto di pretesa tributaria conseguente ai risultati della verifica.

Articolo 13 - Tutela e garanzia

1. Il responsabile del servizio tributi - su indicazione dell'Amministrazione comunale - predispone le modalità per consentire ai contribuenti di esprimere in forma scritta critiche e consigli sulla funzionalità e sull'efficienza degli uffici e ne dispone la risposta entro sessanta giorni dal ricevimento della comunicazione.

2. Il medesimo funzionario predispone un questionario informativo con il quale il contribuente può far conoscere all'Amministrazione comunale la propria valutazione sulla qualità dei servizi gestiti dal servizio tributi.

Articolo 14 - Norme finali e transitorie

1. Per quanto non specificamente ed espressamente previsto dalla presente "Carta dei servizi per i diritti del contribuente" si rinvia alle norme legislative inerenti alla specifica materia.