

COMUNE DI JESI

(Provincia di Ancona)

Area Risorse Finanziarie



Carta dei Servizi dell'Ufficio Tributi

Versione n. 1

INDICE

La finalità della Carta dei Servizi	3
Organigramma del Servizio Tributi.....	4
Ubicazione, orario di apertura e contatti dell'Ufficio Tributi	5
I servizi resi dall'Ufficio Tributi	6
Schede dei singoli servizi erogati dall'Ufficio Tributi	8
1. Gestione ordinaria dell'Imposta municipale propria (IMU) e del tributo per i servizi indivisibili (TASI)	8
2. Gestione e riscossione spontanea della Tassa sui Rifiuti (TARI).....	9
3. Gestione dell'Imposta di soggiorno (IDS).....	10
4. Pubblicazione ed aggiornamento delle informazioni e degli strumenti informatici utili per l'espletamento delle pratiche tributarie (IMU, TASI, TARI e IDS)	11
5. Gestione delle istanze di rimborso (IMU, TASI, TARI e IDS).....	12
6. Controllo ed accertamento dell'evasione/elusione tributaria, gestione delle richieste di rateizzazione e degli istituti deflativi precontenziosi (IMU, TASI, TARI e IDS).....	13
7. Gestione del contenzioso, della mediazione tributaria e della conciliazione giudiziale (IMU, TASI, TARI e IDS).....	15
8. Gestione degli interpelli tributari e consulenza giuridica (IMU, TASI, TARI e IDS)	16
9. Gestione dei contratti di locazione attiva degli immobili comunali	17
10. Gestione delle richieste di accesso a dati, informazioni o documentazione amministrativa detenuta dall'Ufficio Tributi	18
Formazione del personale	19
Reclami e suggerimenti	19
Decorrenza ed aggiornamento	20

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, agli standard di qualità ed alle modalità di tutela previste.

Con la Carta dei Servizi si vuole, inoltre, fornire un'adeguata informazione in merito ai servizi disponibili per i contribuenti.

In ossequio a quanto previsto dalla Costituzione della Repubblica Italiana, ai principi del diritto comunitario, alle norme sul procedimento amministrativo (Legge n. 241/1990) ed allo Statuto del Contribuente (Legge n. 212/2000) – che sono le fonti d'ispirazione per l'attività quotidiana dell'Ufficio – principi fondamentali delle modalità di erogazione dei servizi sono:

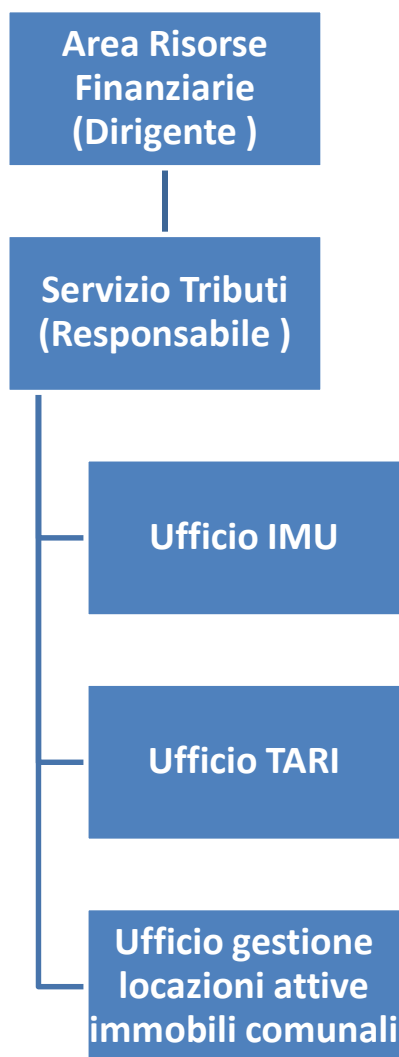
- uguaglianza tra gli utenti e parità di trattamento;
- obiettività, giustizia, imparzialità, collaborazione e buona fede;
- tutela dei diritti e delle garanzie degli utenti, tra cui il diritto alla riservatezza ed alla protezione dei dati personali;
- adeguata diffusione delle informazioni e delle disposizioni normative utili;
- partecipazione al miglioramento continuo dei servizi da parte dell'utenza;
- rispetto del principio di legalità e della riserva di legge in materia tributaria;
- erogazione dei servizi efficace ed efficiente, nonché continua e regolare;
- pubblicità e trasparenza dell'attività amministrativa.

Con queste premesse, il Comune di Jesi conferma l'impegno da parte del Servizio Tributi a promuovere relazioni con il contribuente ispirate a fiducia, collaborazione e trasparenza.

A causa della continua evoluzione normativa, la presente Carta non fornisce un elenco esaustivo in ordine ai servizi erogati ed ai diritti azionabili da parte dell'utenza, che, in ogni caso, continuano a trovare il loro fondamento nelle disposizioni legislative e regolamentari applicabili ai procedimenti di competenza dell'Ufficio Tributi.

Organigramma del Servizio Tributi

All'interno della struttura organizzativa comunale il Servizio Tributi è così collocato ed articolato, in ragione della dipendenza gerarchica:



Il Servizio Tributi, diretto da un Funzionario Responsabile titolare di posizione organizzativa, dipende direttamente dall'Area Risorse Finanziarie, alla quale fa capo il rispettivo Dirigente. Il Servizio Tributi è, inoltre, attualmente articolato in diverse Unità Organizzative, sotto la responsabilità dei rispettivi Capi Ufficio: un'unità si occupa della gestione delle **imposte patrimoniali IMU (Imposta municipale propria) e TASI (Tributo per i servizi indivisibili)** e le altre due, rispettivamente, della gestione della **Tassa sui rifiuti urbani (TARI)** e della gestione dei **contratti ordinari di locazione attiva** degli immobili comunali. I procedimenti non assegnati alle singole Unità, tra cui la gestione dell'**Imposta di Soggiorno (IDS)**, sono direttamente attribuiti al Funzionario Responsabile a capo del Servizio Tributi.

Ubicazione, orario di apertura e contatti dell'Ufficio Tributi

L'Ufficio Tributi e lo Sportello per il pubblico sono **ubicati nel centro storico di Jesi (AN), c.a.p. 60035, Piazza Ghislieri n. 3** e sono distaccati dalla sede comunale di Piazza Indipendenza.

Orario di apertura al pubblico

<i>Lunedì</i>	08.30 – 13.00
<i>Martedì</i>	08.30 – 13.00
<i>Mercoledì</i>	08.30 – 13.00
<i>Giovedì</i>	08.30 – 13.00 e 15.00 – 18.00
<i>Venerdì</i>	08.30 – 13.00

I contribuenti possono recarsi in ufficio durante il suddetto orario per richiedere informazioni e/o presentare istanze o documentazione, con riferimento a tutti i servizi resi: 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 telefonici

<i>Centralino comunale</i>	0731 538 1
<i>Responsabile Ufficio Tributi</i>	0731 538 441
<i>Ufficio gestione IMU e TASI</i>	0731 538 327-382-329
<i>Ufficio gestione TARI</i>	0731 538 293-446-344-447
<i>Ufficio gestione locazioni attive</i>	0731 538 395

E-mail: ufficio.tributi@comune.jesi.an.it

Posta elettronica certificata: protocollo.comune.jesi@legalmail.it

Fax: 0731 538 444

I servizi resi dall'Ufficio Tributi

Nelle pagine che seguono vengono descritti i Servizi resi dall'Ufficio Tributi del Comune di Jesi, raggruppati per tipologia d'imposta o specifico procedimento.

Per ogni servizio viene proposta una scheda con una **descrizione del servizio stesso e l'indicazione di cosa i contribuenti possono richiedere od ottenere, dei riferimenti e contatti dell'Ufficio, dei tempi che i contribuenti devono rispettare e di quelli che l'Ufficio s'impegna a garantire nonché degli eventuali costi.**

I Servizi sono i seguenti:

- 1. Gestione ordinaria dell'Imposta municipale propria (IMU) e del Tributo per i servizi indivisibili (TASI);*
- 2. Gestione e riscossione spontanea della Tassa sui Rifiuti (TARI);*
- 3. Gestione dell'Imposta di soggiorno (IDS);*
- 4. Pubblicazione ed aggiornamento delle informazioni e degli strumenti informatici utili per l'espletamento delle pratiche tributarie (IMU, TASI, TARI e IDS);*
- 5. Gestione delle istanze di rimborso (IMU, TASI, TARI e IDS);*
- 6. Controllo ed accertamento dell'evasione/elusione tributaria, gestione delle richieste di rateizzazione e degli istituti deflativi precontenziosi (IMU, TASI, TARI e IDS);*
- 7. Gestione del contenzioso, della mediazione tributaria e della conciliazione giudiziale (IMU, TASI, TARI e IDS);*
- 8. Gestione degli interpelli tributari e consulenza giuridica (IMU, TASI, TARI e IDS);*
- 9. Gestione dei contratti di locazione attiva degli immobili comunali;*
- 10. Gestione delle richieste di accesso a dati, informazioni o documentazione amministrativa detenuta dall'Ufficio Tributi.*

Per quanto riguarda i cosiddetti **“tributi minori”** (Imposta sulla pubblicità, Diritti sulle pubbliche affissioni, Tassa per l’occupazione di spazi ed aree pubbliche e Tassa sui rifiuti giornaliera), il relativo servizio di liquidazione, accertamento e riscossione (ordinaria e coattiva) è gestito in concessione da un’impresa specializzata, iscritta all’apposito albo ministeriale ed individuata a seguito di gara aperta.

I contatti di tale impresa e gli orari di apertura degli uffici di quest’ultima, a cui ci si può rivolgere per ogni adempimento relativo a tali tributi, sono pubblicati e periodicamente aggiornati sul sito internet comunale, alla sezione Tributi, nelle singole schede dei tributi d’interesse e sono i seguenti:

ABACO S.P.A.

Sede operativa: Via Castelfidardo, 11 - 60035 Jesi (AN)

Telefono: 0731 211747 - **Fax:** 0731 790290 - **E-mail:** info.jesi@abacospa.it

Posta elettronica certificata: info@cert.abacospa.it

Orario di apertura: da lunedì a sabato: 8.30-12.30 e 14.00-18.00

Ogni utente può comunque presentare all’Ufficio Tributi reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento relativamente all’erogazione dei servizi da parte del suddetto Concessionario per la gestione dei tributi minori.

Reclami, segnalazioni o proposte vanno redatti in forma scritta e devono essere completi delle generalità e dei contatti della persona che li ha redatti, nonché sottoscritti da quest’ultima. Gli stessi possono essere inoltrati, mediante consegna diretta oppure via posta, fax, e-mail o p.e.c., ai contatti dell’Ufficio Tributi in precedenza indicati. L’eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata, in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. In caso di presentazione formale, il Responsabile del Servizio Tributi valuta il reclamo e risponde all’utente entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso. Se il reclamo è riconosciuto fondato verranno adottati i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Schede dei singoli servizi erogati dall'Ufficio Tributi

1. Gestione ordinaria dell'Imposta municipale propria (IMU) e del tributo per i servizi indivisibili (TASI)

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio garantisce l'applicazione dell'Imposta municipale propria (IMU) e del Tributo per i servizi indivisibili (TASI) dovute dai possessori e/o dagli occupanti delle unità immobiliari site nel territorio del Comune di Jesi (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).
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 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/TASI (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. • Utilizzare il servizio di calcolo <i>online</i> IMU e TASI accessibile dal sito internet comunale e stampare, dopo aver inserito i dati richiesti, il modello di pagamento F24 precompilato. • Su richiesta, ottenere dall'Ufficio il conteggio dell'imposta dovuta ed il modello di pagamento F24 precompilato (solo in riferimento alla TASI ed in base alle informazioni fornite dal contribuente).
<i>Riferimenti e contatti</i>	<p>Servizio gestione IMU e TASI Tel.: 0731 538 327-382-329 E-mail: ufficio.tributi@comune.jesi.an.it P.e.c.: protocollo.comune.jesi@legalmail.it - Fax: 0731 538 444</p>
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 trenta giorni.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica né per presentare le dichiarazioni e neppure per il servizio di calcolo <i>online</i> .
<i>Normativa di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 1, c. 639 e ss., della Legge n. 147/2013 e richiami ivi contenuti (disciplina dell'Imposta unica comunale (IUC), comprendente IMU, TASI e TARI). • Regolamento comunale per la disciplina della IUC (consultabile sul sito internet comunale alla sezione Tributi o Amministrazione Trasparente). • Deliberazioni del Consiglio Comunale di determinazione delle aliquote IMU e TASI (consultabili, ricercando per Comune, nella sezione del sito internet del Ministero dell'economia e delle finanze dedicato alla fiscalità locale). • Deliberazioni annuali della Giunta Comunale di determinazione dei valori di stima delle aree fabbricabili ai fini IMU (valori consultabili sul sito internet comunale alla sezione Tributi). • Artt. 7 e 13 del D.Lgs. n. 472/1997 (per il "ravvedimento operoso").

2. Gestione e riscossione spontanea della Tassa sui Rifiuti (TARI)

<i>Cos'è</i>	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 Jesi 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.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<i>Riferimenti e contatti</i>	<p>Servizio gestione TARI Tel.: 0731 538 293-446-344-447 E-mail: ufficio.tributi@comune.jesi.an.it P.e.c.: protocollo.comune.jesi@legalmail.it - Fax: 0731 538 444</p>
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Le dichiarazioni TARI vanno presentate entro il termine previsto dalla normativa (30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento). • Le richieste di informazioni o di ricalcolo vengono evase, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro trenta giorni.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica né per presentare le dichiarazioni.
<i>Normativa di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 1, c. 639 e ss., della Legge n. 147/2013 e richiami ivi contenuti (disciplina dell'Imposta unica comunale (IUC), comprendente IMU, TASI e TARI). • Regolamento comunale per la disciplina della IUC (consultabile sul sito internet comunale alla sezione Tributi o Amministrazione Trasparente). • 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). • Legge n. 212/2000 ("Statuto del contribuente").

3. Gestione dell'Imposta di soggiorno (IDS)

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio garantisce l'applicazione dell'Imposta di soggiorno (IDS) dovuta dai soggetti non residenti nel Comune di Jesi che pernottano nelle strutture ricettive ubicate nel territorio comunale, adoperandosi e ponendo in essere gli opportuni controlli affinché i gestori delle strutture riscuotano l'imposta e la riversino al Comune.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Sia i soggetti passivi del tributo (i soggiornanti), sia i gestori delle strutture ricettive tenuti a riscuotere il tributo possono richiedere informazioni sull'imposta, sulle tariffe, sulle casistiche di esenzione e sugli obblighi di informazione, riscossione, riversamento e dichiarazione a carico dei gestori delle strutture ricettive. • I gestori delle strutture possono richiedere informazioni e modulistica in merito alle dichiarazioni previste dal Regolamento comunale a loro carico e presentare le suddette dichiarazioni (mediante consegna diretta, posta raccomandata, p.e.c. oppure <i>online</i> tramite utilizzo del portale messo a disposizione dall'Ufficio). • I gestori delle strutture possono utilizzare il programma messo a disposizione dall'Ufficio per l'inserimento delle presenze e la compilazione del modello F24 per i riversamenti dell'imposta riscossa. L'utilizzo è facoltativo e si accede tramite il sito internet comunale, alla sezione Tributi, previo inserimento delle credenziali da richiedere all'Ufficio. • I gestori delle strutture possono richiedere informazioni in merito ad eventuali provvedimenti di irrogazione delle sanzioni per violazione degli obblighi a carico dei gestori e presentazione di controdeduzioni o documentazione utile all'eventuale rettifica del provvedimento.
<i>Riferimenti e contatti</i>	Responsabile Ufficio Tributi Tel.: 0731 538 441-395 E-mail: ufficio.tributi@comune.jesi.an.it P.e.c.: protocollo.comune.jesi@legalmail.it - Fax: 0731 538 444
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	<ul style="list-style-type: none"> • La dichiarazione sui pernottamenti annuali va presentata entro il termine previsto dal Regolamento comunale, ossia entro la seconda decade del mese di gennaio di ogni anno (fermo restando l'obbligo di riversamento le somme riscosse entro il sedicesimo giorno dal termine di ogni trimestre). • Le richieste di informazioni vengono evase, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro trenta giorni.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica né per presentare le dichiarazioni e neppure per l'utilizzo <i>online</i> del suddetto portale.
<i>Normativa di riferimento</i>	Art. 4 del D. Lgs. 23/2011 (disciplina statale dell'IDS) e Regolamento comunale per la disciplina dell'IDS (consultabile sul sito internet comunale alla sezione Tributi o Amministrazione Trasparente).

4. Pubblicazione ed aggiornamento delle informazioni e degli strumenti informatici utili per l'espletamento delle pratiche tributarie (IMU, TASI, TARI e IDS)

<i>Cos'è</i>	Il Comune rende disponibile, all'interno del proprio sito internet istituzionale, informazioni e tabelle riepilogative nonché servizi di calcolo online (ove non sia previsto l'invio di avvisi di pagamento) od altri strumenti utili all'espletamento delle pratiche tributarie relativamente ai tributi gestiti, mantenendo aggiornate fattispecie impositive e relative aliquote o tariffe. Ciò al solo fine di facilitare il corretto adempimento agli obblighi tributari.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Consultare il sito internet comunale, alla sezione Tributi, per ottenere informazioni utili al corretto assolvimento degli obblighi tributari. • Utilizzare il servizio di calcolo online IMU e TASI accessibile dal sito internet comunale e stampare, dopo aver inserito i dati richiesti, il modello di pagamento F24 precompilato. • Utilizzare il programma accessibile dal sito internet comunale per l'inserimento delle presenze da parte dei gestori delle strutture ricettive e la compilazione del modello F24 per i riversamenti dell'IDS.
<i>Riferimenti e contatti</i>	Servizio di gestione dei singoli tributi E-mail: ufficio.tributi@comune.jesi.an.it P.e.c.: protocollo.comune.jesi@legalmail.it - Fax: 0731 538 444
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	L'Ufficio provvede ad aggiornare, con anticipo rispetto ai termini di scadenza dei versamenti, le informazioni pubblicate ed il servizio di calcolo online.
<i>Costi</i>	Nessuno, trattandosi di servizi liberamente fruibili in rete.
<i>Normativa di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Legge n. 212/2000 (principi di trasparenza, collaborazione, semplificazione, condivisione e diffusione delle informazioni contenuti nello Statuto del Contribuente). • Regolamento comunale per la disciplina della IUC (consultabile sul sito internet comunale alla sezione Tributi o Amministrazione Trasparente).

5. Gestione delle istanze di rimborso (IMU, TASI, TARI e IDS)

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio garantisce il rimborso ai contribuenti che hanno versato somme non dovute in riferimento ai sopra menzionati tributi, previa presentazione di apposita istanza.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none">• 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.
<i>Riferimenti e contatti</i>	Servizio di gestione del tributo per cui si chiede il rimborso E-mail: ufficio.tributi@comune.jesi.an.it P.e.c.: protocollo.comune.jesi@legalmail.it - Fax: 0731 538 444
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	<ul style="list-style-type: none">• Le istanze di rimborso vanno presentate entro il termine perentorio di cinque anni dal giorno del versamento non dovuto ovvero, in caso di controversie da cui dipenda il diritto al rimborso, da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione.• Il Comune verifica la spettanza del rimborso ed effettua il versamento, se dovuto, entro centottanta giorni dalla presentazione dell'istanza, come previsto dalla normativa di riferimento.• Le richieste di informazioni vengono evase, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro trenta giorni.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica né per presentare le istanze di rimborso.
<i>Normativa di riferimento</i>	Art. 1, c. 164 e ss., della Legge n. 296/2006 (normativa generale sui rimborsi degli enti locali) e Regolamento comunale del tributo per cui si chiede il rimborso (con riguardo alle soglie minime sotto le quali non si ergano rimborsi).

6. Controllo ed accertamento dell'evasione/elusione tributaria, gestione delle richieste di rateizzazione e degli istituti deflativi precontenziosi (IMU, TASI, TARI e IDS)

<i>Cos'è</i>	<p>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).</p> <p>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.</p> <p>Il pagamento delle somme richieste con l'avviso di accertamento può essere rateizzato.</p> <p>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).</p>
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.).
<i>Riferimenti e contatti</i>	<p>Servizio di gestione dei singoli tributi Responsabile Ufficio Tributi (per quanto riguarda gli istituti deflattivi) Tel.: 0731 538 441-395 E-mail: ufficio.tributi@comune.jesi.an.it P.e.c.: protocollo.comune.jesi@legalmail.it - Fax: 0731 538 444</p>
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>norma entro trenta giorni (senza che ciò possa sospendere i termini d'impugnazione dell'avviso di accertamento).</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<i>Costi</i>	<p>Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica né per presentare le istanze di annullamento, accertamento con adesione o rateizzazione.</p> <p>Sulle somme rateizzate si applicano gli interessi al tasso legale.</p>
<i>Normativa di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 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).

7. Gestione del contenzioso, della mediazione tributaria e della conciliazione giudiziale (IMU, TASI, TARI e IDS)

<i>Cos'è</i>	<p>Se il contribuente ritiene illegittimo od infondato un atto emesso nei suoi confronti dall'Ufficio Tributi (tipicamente un avviso di accertamento o un diniego di rimborso) può presentare ricorso alla Commissione Tributaria Provinciale (CTP) per chiederne l'annullamento totale o parziale, mediante notifica al Comune e successivo deposito, spirati i termini per la fase di mediazione, in CTP. Per le controversie di valore non superiore a 50.000 euro né indeterminabile il ricorso produce gli effetti di un reclamo e può contenere anche una proposta di mediazione tributaria, con rideterminazione degli importi dovuti.</p> <p>I ricorsi possono essere definiti ed estinti, prima che si arrivi a sentenza, usufruendo degli istituti della mediazione e della conciliazione giudiziale.</p>
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Richiedere informazioni generali in merito al diritto d'impugnazione degli atti tributari emessi dall'Ufficio tributi. • Il contribuente che notifica un formale ricorso al Comune, impugnando un atto tributario, può includere nel ricorso stesso una proposta di mediazione, rideterminando le somme richieste. Il ricorso/reclamo e tale proposta verranno adeguatamente valutati dall'Ufficio, che può invitare il contribuente al contraddittorio e/o formulare, a sua volta, una proposta. • Il procedimento di reclamo/mediazione può concludersi con un diniego, un annullamento in autotutela dell'atto impugnato (totale o parziale) oppure con un accordo di mediazione, che accoglie totalmente o parzialmente le richieste del contribuente, rideterminando l'ammontare del tributo ed applicando la prevista riduzione delle sanzioni. • Conseguentemente al deposito del ricorso in CTP, il contribuente può comunque proporre un tentativo (non vincolante) di conciliazione giudiziale, anche in udienza, con rideterminazione delle somme richieste.
<i>Riferimenti e contatti</i>	<p>Responsabile Ufficio Tributi Tel.: 0731 538 441-395 E-mail: ufficio.tributi@comune.jesi.an.it P.e.c.: protocollo.comune.jesi@legalmail.it – Fax: 0731 538 444</p>
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Il ricorso deve essere proposto entro sessanta giorni dalla data di notifica dell'atto impugnato. Nel caso di rifiuto tacito alla restituzione di tributi, sanzioni ed interessi o altri accessori non dovuti, il ricorso può essere proposto decorsi novanta giorni dalla domanda di restituzione e sino a prescrizione. • La procedura di mediazione si deve concludere nel termine di novanta giorni dalla data di notifica del ricorso al Comune, decorsi i quali il contribuente ha trenta giorni per depositare il ricorso in Commissione Tributaria. Il mancato riscontro alla proposta di mediazione equivale a silenzio-rigetto. • Le richieste di informazioni vengono evase di norma entro trenta giorni.
<i>Costi</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Per ottenere informazioni dall'Ufficio non vi sono spese. • Proporre ricorso implica sostenere i costi per l'assistenza di un difensore abilitato, nonché il costo del contributo unificato da corrispondere per il deposito del ricorso in CTP. Tuttavia, per le controversie di valore inferiore a 3.000 euro il contribuente può stare in giudizio senza difensore.
<i>Normativa di riferimento</i>	D.Lgs. n. 546/1992, disciplinante il processo tributario, la fase di mediazione e la conciliazione giudiziale.

8. Gestione degli interpelli tributari e consulenza giuridica (IMU, TASI, TARI e IDS)

<i>Cos'è</i>	Il contribuente può chiedere chiarimenti in merito all'interpretazione, all'applicazione oppure alla disapplicazione della normativa riguardante i tributi comunali. Se la richiesta riguarda casi concreti e personali ed è preventiva rispetto alle scadenze tributarie può essere qualificata come istanza d'interpello. I quesiti di carattere generale o che non presentano le caratteristiche dell'interpello sono invece qualificabili come richieste di consulenza giuridica.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Richiedere informazioni in merito al diritto d'interpello e sui requisiti, modalità e tempistiche di presentazione delle istanze di interpello. • Presentare istanze di interpello, che devono essere espressamente qualificate come tali, descrivere il caso concreto e personale ed indicare i dubbi interpretativi nonché la soluzione proposta (mediante consegna diretta, posta raccomandata A/R o p.e.c.). • Ottenere una risposta che vincola il comportamento dell'Ufficio nei confronti del singolo contribuente che presenti istanza d'interpello. • Presentare le richieste di consulenza giuridica (mediante consegna diretta, posta raccomandata, e-mail o p.e.c.).
<i>Riferimenti e contatti</i>	Responsabile Ufficio Tributi Tel.: 0731 538 441-395 E-mail: ufficio.tributi@comune.jesi.an.it P.e.c.: protocollo.comune.jesi@legalmail.it - Fax: 0731 538 444
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Le istanze di interpello devono essere presentate preventivamente rispetto agli obblighi tributari per cui si chiedono chiarimenti. • La risposta alle istanze di interpello ordinarie è resa entro novanta giorni dalla ricezione delle istanze. L'eventuale silenzio equivale a condivisione della soluzione prospettata dal contribuente. • Le richieste di informazioni in merito al diritto d'interpello, così come le richieste di semplice consulenza giuridica, vengono evase, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro trenta giorni.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni né per presentare le istanze di interpello o le richieste di consulenza giuridica.
<i>Normativa di riferimento</i>	Regolamento comunale per la disciplina dell'interpello tributario (consultabile sul sito internet comunale alla sezione Tributi o Amministrazione Trasparente).

9. Gestione dei contratti di locazione attiva degli immobili comunali

<i>Cos'è</i>	Il Comune possiede immobili a destinazione abitativa o commerciale che possono essere oggetto di locazione a soggetti terzi, a valori di mercato e secondo le ordinarie regole di diritto privato, previo espletamento di procedure di selezione del contraente ad evidenza pubblica.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none">• Richiedere informazioni, per i titolari di contratti di locazione, in merito alla gestione finanziaria ed amministrativa dei contratti (rinnovi, scadenze, posizione debitoria, pagamento delle imposte, ecc.).• Richiedere informazioni in merito ad eventuali bandi o avvisi pubblici per la concessione in locazione di immobili comunali.
<i>Riferimenti e contatti</i>	Ufficio gestione locazioni attive Tel.: 0731 538 395 E-mail: ufficio.tributi@comune.jesi.an.it P.e.c.: protocollo.comune.jesi@legalmail.it - Fax: 0731 538 444
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	Il Comune, che agisce secondo regole di diritto privato nei rapporti con il locatario, provvede ai propri adempimenti entro i tempi previsti dalla normativa applicabile.
<i>Costi</i>	<ul style="list-style-type: none">• Per ottenere informazioni dall'Ufficio non vi sono spese.• I titolari dei contratti di locazione devono sostenere tutte le spese e gli oneri previsti contrattualmente.• Chi partecipa a procedure di selezione del contraente dovrà sostenere le relative spese amministrative.
<i>Normativa di riferimento</i>	Legge n. 392/1978 e n. 431/1998 (disciplina delle locazioni di immobili abitativi e commerciali).

10. Gestione delle richieste di accesso a dati, informazioni o documentazione amministrativa detenuta dall'Ufficio Tributi

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio assicura ai cittadini il diritto di accesso a dati, informazioni o documenti formati o detenuti dall'Ufficio Tributi, conformemente a quanto previsto dalla normativa di riferimento.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Richiedere informazioni e modulistica predisposta dal Comune in merito al diritto d'accesso a dati, informazioni o documenti formati o detenuti dall'Ufficio Tributi. • Presentare le istanze di accesso (anche e preferibilmente per via telematica). • Ottenere, se consentito dalla normativa vigente, la trasmissione di quanto richiesto (preferibilmente per via telematica) ovvero ottenere l'indicazione del collegamento ipertestuale se i dati, le informazioni o i documenti richiesti sono oggetto di pubblicazione obbligatoria sul sito internet dell'Ente.
<i>Riferimenti e contatti</i>	Responsabile Ufficio Tributi Tel.: 0731 538 441-395 E-mail: ufficio.tributi@comune.jesi.an.it P.e.c.: protocollo.comune.jesi@legalmail.it - Fax: 0731 538 444
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni dalla presentazione dell'istanza, con un provvedimento di accoglimento o di rigetto. Tali termini sono sospesi nel caso di comunicazione dell'istanza ad eventuali controinteressati durante il tempo stabilito dalla norma per consentire agli stessi di presentare eventuale opposizione.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese (ad eccezione dei soli costi di riproduzione sulla base delle tariffe al momento vigenti per i servizi a domanda individuale, se quanto richiesto non viene trasmesso per via telematica e deve essere prodotto su supporto cartaceo).
<i>Normativa di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none"> • D.Lgs. n. 33/2013 (“decreto trasparenza”), per quanto riguarda l'accesso civico e generalizzato. • Regolamento comunale in materia di accesso civico e accesso generalizzato (consultabile alla sezione Amministrazione Trasparente del sito internet comunale). • Legge n. 241/1990 (per quanto riguarda le fattispecie residuali escluse dall'accesso civico o generalizzato).

Formazione del personale

Il Comune di Jesi ritiene di fondamentale importanza la formazione e l'aggiornamento del personale del Servizio Tributi affinché, anche nel rapporto con l'Utente, sia in grado di fornire un servizio efficiente, veloce, chiaro e qualitativamente elevato. Ci si impegna quindi a garantire l'aggiornamento continuo del proprio personale in materia tributaria, mediante corsi formativi e mediante l'adesione ad associazioni di categoria di riconosciuto valore che garantiscono adeguato supporto specialistico.

Reclami e suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento relativamente all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Reclami, segnalazioni o proposte vanno redatti in forma scritta e devono essere completi delle generalità e dei contatti di chi li ha redatti, nonché personalmente sottoscritti. Gli stessi possono essere inoltrati, mediante consegna diretta oppure via posta, fax, e-mail o p.e.c., allo **Sportello Unico Servizi del Comune di Jesi (S.U.S.J.)**, che accoglie l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e si occupa anche di raccogliere reclami, segnalazioni e proposte relativamente a tutti gli uffici e servizi comunali, inoltrandoli poi al Dirigente di riferimento:

Sportello Unico Servizi Jesi (S.U.S.J.)

Sede: Via Mura Occidentali, 8 - 60035 Jesi (AN)

Telefono: 800580084 - **Fax:** 0731 538451 - **E-mail:** susj@comune.jesi.an.it

Posta elettronica certificata: protocollo.comune.jesi@legalmail.it

Orario di apertura: lunedì, martedì, mercoledì, venerdì e sabato: ore 8.30 - 13.00; giovedì: ore 15.00 - 18.00; nel mese di Agosto chiuso il pomeriggio, aperto il giovedì mattina ore 8.30 - 13.00.

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata, in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. In caso di presentazione formale, il Dirigente responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso. Se il reclamo è riconosciuto fondato il Dirigente adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Decorrenza ed aggiornamento

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