



**COMUNE DI OZZERO**  
PROVINCIA DI MILANO

---

UFFICIO TRIBUTI

*CARTA DEI SERVIZI DEL CONTRIBUENTE*

## **Art. 1 – Oggetto e Principi**

1. I rapporti tra i Contribuenti e l'Amministrazione sono improntati al principio della collaborazione e della buona fede<sup>1</sup>.
2. La Carta dei Servizi ha lo scopo di individuare ed attuare gli strumenti di comunicazione ed il miglioramento dei procedimenti per ottimizzare il rapporto tra i Contribuenti e la Pubblica Amministrazione e, con la loro partecipazione diretta, di migliorare i servizi attinenti alla fiscalità locale per renderli rispondenti alle loro aspettative.
3. Il presente documento contiene le norme di adeguamento alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto del Contribuente) dirette alla razionalizzazione ed alla applicazione delle procedure per la maggiore efficacia, efficienza ed adeguatezza 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.

## **Art. 2 – Organizzazione e Funzioni dell'Unità Operativa Tributi.**

1. L'attività di controllo delle entrate locali, tributarie e patrimoniali, è svolta dall'Area Finanziaria del Comune.
2. Il Servizio Tributi è inserito all'interno dell'Area Finanziaria ed assolve al dettato normativo introdotto dalla Legge 241/90 circa la trasparenza degli atti amministrativi e la informazioni ai Cittadini e svolge le funzioni previste dalla legislazione circa la fiscalità locale per cui, tra l'altro, competono ad esso:
  - a. l'organizzazione e la 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 circa le attività di supporto alle decisioni di definizione e determinazione delle aliquote nonché la completa gestione dei singoli tributi;
  - d. il mantenimento dei contatti con le forze sociali e le organizzazioni di categoria, sia per quanto attiene alla mera gestione, sia per quanto attiene alla progettazione del prelievo tributario sul territorio;

---

<sup>1</sup> Articolo 10, comma 1, Legge 212/2000

- e. la responsabilità delle indicazioni circa la manutenzione e gestione del sistema informativo relativo al 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 alla istruttoria del contenzioso;
  - h. l'organizzazione e la 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 la gestione delle attività di natura tecnica ed amministrativa circa la istruttoria formale di atti e provvedimenti, l'acquisizione delle necessarie informazioni presso gli altri settori dell'Ente ovvero presso i presidi esterni, l'inserimento delle informazioni medesime nel sistema informativo e la loro elaborazione, oltre al costante aggiornamento.
3. Tutte o parte delle funzioni di cui sopra potranno essere svolte in forma associata con altri Enti Locali, per cui le norme dettate dal presente atto si intendono estese ai modi di gestione associata e/o consortile a cui il Comune aderisce.

### **Art. 3 – Chiarezza e trasparenza delle disposizioni tributarie<sup>2</sup>.**

1. I regolamenti comunali che contengono 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 oggetto tributario, non possono contenere disposizioni di carattere tributario, fatte salve quelle strettamente inerenti all'oggetto degli atti medesimi.
3. I richiami a disposizioni contenute 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.

### **Art. 4 – Rapporti fra contribuente e uffici dell'Ente**

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

---

<sup>2</sup> Articolo 2, Legge 212/2000

comportamento corretto e cortese con i Contribuenti fornendo, nei limiti del possibile, le informazioni e gli aiuti richiesti.

2. L'accesso del Cittadino agli sportelli è organizzato in modo da evitare attese prolungate ed al contempo in modo da garantire la tutela della riservatezza.
3. I Contribuenti devono rispettare gli orari stabiliti, accedendo agli Uffici Comunali secondo le regole del buon comportamento.

#### **Art. 5 – Efficacia temporale delle norme regolamentari.**

1. Salvo casi eccezionali, motivando come tali le disposizioni in interpretazione autentica, le prescrizioni regolamentari non hanno effetto retroattivo<sup>3</sup>. Relativamente ai tributi periodici (ICI, TARSU ordinaria, TOSAP ed Imposta sulla Pubblicità annuale) le modifiche introdotte si applicano solo dall'anno successivo salva diversa disposizione di Legge.
2. 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<sup>4</sup>.
3. Le disposizioni regolamentari non possono stabilire né prorogare termini di prescrizione oltre il limite ordinario stabilito dal codice civile<sup>5</sup>.

#### **Art. 6 – Informazione al Contribuente<sup>6</sup>.**

1. Gli organi del Comune, nell'ambito delle rispettive competenze, assumono idonee iniziative volte a consentire la completa e agevole conoscenza delle disposizioni tributarie del Comune, contenute in leggi o in provvedimenti amministrativi, anche mediante sistemi elettronici di informazione, ponendo tali atti a disposizione gratuita del Contribuente.
2. Il Comune favorisce con i mezzi più idonei l'effettiva conoscenza dei propri provvedimenti di carattere tributario. L'informazione deve essere tempestiva e verrà effettuata, anche congiuntamente, con manifesti, avvisi, opuscoli esemplificativi, ed articoli su organi di informazione e mediante la pubblicazione integrale del provvedimento sul sito internet del Comune.

---

<sup>3</sup> Articolo 1, comma 2, Legge 212/2000

<sup>4</sup> Articolo 3, comma 2, Legge 212/2000

<sup>5</sup> Articolo 3, comma 3, Legge 212/2000

<sup>6</sup> Articolo 5, Legge 212/2000

## **Art. 7 – Conoscenza degli atti e semplificazione<sup>7</sup>.**

1. Gli uffici del Comune devono assicurare l'effettiva conoscenza da parte del Contribuente degli atti tributari a lui destinati. A tal fine provvedono comunque a notificarli nel luogo di effettivo domicilio del Contribuente, quale desumibile dalle informazioni in loro possesso o di altre amministrazioni pubbliche indicate dal Contribuente, ovvero nel luogo ove il Contribuente ha eletto domicilio speciale ai fini dello specifico provvedimento cui si riferiscono gli atti da comunicare. 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. Restano ferme le disposizioni in materia di notifica degli atti tributari.
2. Il funzionario responsabile del tributo deve informare il Contribuente di ogni fatto o circostanza dai quali possa derivare il mancato riconoscimento di un credito tributario ovvero l'irrogazione di una sanzione, richiedendogli di integrare o correggere gli atti prodotti che impediscono il riconoscimento, seppur parziale di un credito.
3. Gli uffici del Comune assumono iniziative volte a garantire che i modelli di dichiarazione, le istruzioni e, in generale, ogni altra comunicazione siano messi a disposizione del Contribuente in tempi utili e siano comprensibili anche ai contribuenti sforniti di conoscenze in materia tributaria e che il Contribuente possa adempiere le obbligazioni tributarie con il minor numero di adempimenti e nelle forme meno costose e più agevoli.
4. Al Contribuente non possono, in ogni caso, essere richiesti documenti ed informazioni già in possesso del Comune o di altre amministrazioni pubbliche indicate dal Contribuente. Tali documenti ed informazioni sono acquisite ai sensi dell'art.18, commi 2 e 3, della legge 7 agosto 1990, n.241, relativi ai casi di accertamento d'ufficio di fatti, stati e qualità del soggetto interessato dalla azione amministrativa.
5. Prima di procedere alle iscrizioni a ruolo derivanti dalla liquidazione di tributi del Comune risultanti da dichiarazioni o comunicazioni aventi il medesimo valore, qualora sussistano incertezze su aspetti rilevanti, il funzionario responsabile del tributo deve invitare il Contribuente, a mezzo del servizio postale o con altri mezzi idonei, tra i quali quelli telematici, a fornire i chiarimenti necessari o a produrre i documenti mancanti entro un termine congruo e comunque non inferiore a trenta giorni dalla ricezione della richiesta. La disposizione si applica anche qualora, a seguito della liquidazione, emerga la spettanza di un minor rimborso di imposta rispetto a quello richiesto. La disposizione non si

---

<sup>7</sup> Articolo 6, Legge 212/2000

applica nell'ipotesi di iscrizione a ruolo di tributi per i quali il Contribuente non è tenuto ad effettuare il versamento diretto.

### **Art. 8 – Chiarezza e motivazione degli atti<sup>8</sup>.**

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 del funzionario. 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 e il responsabile del procedimento;
  - b) l'organo o l'autorità amministrativa presso i quali è possibile promuovere un riesame anche nel merito dell'atto in sede di autotutela, come individuati nel presente regolamento;
  - c) le modalità, il termine, l'organo giurisdizionale o l'autorità amministrativa cui è possibile ricorrere in caso di atti impugnabili;
  - d) sulla cartella esattoriale o sul decreto ingiuntivo va riportato il riferimento all'eventuale precedente atto di accertamento ovvero, in mancanza, la motivazione della pretesa tributaria.
3. La natura tributaria dell'atto non preclude il ricorso agli organi di giustizia amministrativa, quando ne ricorrano i presupposti.

### **Art. 9 – Errori del Contribuente<sup>9</sup>.**

1. Non sono irrogate sanzioni né richiesti interessi moratori al Contribuente, qualora egli si sia conformato ad indicazioni contenute in atti del Comune, ancorché successivamente modificate dal Comune stesso, o qualora il suo comportamento risulti posto in essere a seguito di fatti direttamente conseguenti a ritardi, omissioni od errori del Comune.
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'art. 6 del D. Lgs. 18 dicembre 1997, n. 472 "Disposizioni generali in materia di sanzioni amministrative per le violazioni di norme tributarie".

---

<sup>8</sup> Articolo 7, Legge 212/2000

<sup>9</sup> Articolo 10, Legge 212/2000

3. Quando la violazione si traduce in una mera violazione formale senza alcun debito d'imposta e non causa danno all'Amministrazione Comunale non sono irrogate sanzioni. Il danno per l'A.C. si configura anche nelle fattispecie in cui la mera violazione formale ha determinato l'emissione di un avviso di liquidazione o di accertamento.

#### **Art. 10 – Interpello del Contribuente<sup>10</sup>.**

1. Ciascun Contribuente può inoltrare per iscritto al funzionario responsabile del tributo, che risponde entro centoventi giorni, circostanziate e specifiche istanze di interpello, concernenti l'applicazione delle disposizioni in tema di tributi del Comune, 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 del funzionario responsabile del tributo, 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 centoventi giorni dalla sua proposizione, si intende che il Comune concordi con l'interpretazione o il comportamento prospettato dal richiedente. Qualsiasi atto, anche a contenuto impositivo o sanzionatorio, emanato in difformità dalla risposta, anche se desunta ai sensi del periodo precedente, 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 dal funzionario responsabile del tributo entro il termine di centoventi giorni dalla sua proposizione.
4. Nel caso in cui l'istanza di interpello formulata da un numero elevato di contribuenti concerna la stessa questione o questioni analoghe fra loro, il funzionario responsabile del tributo può rispondere collettivamente, dandone la massima pubblicità attraverso idonei mezzi di informazione.
5. Per le questioni di massima complessità o specializzazione, il Comune può incaricare un professionista esterno che fornisca al funzionario responsabile del tributo un concreto ausilio per rispondere alle istanze di interpello.

#### **Art. 11 – Accessi, ispezioni e verifiche<sup>11</sup>.**

1. Tutti gli accessi, ispezioni e verifiche fiscali nei luoghi destinati

---

<sup>10</sup> Articolo 11, Legge 212/2000

<sup>11</sup> Articolo 12, Legge 212/2000

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 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 dell'oggetto che la riguarda. Qualora le attività di controllo riguardino un considerevole numero di contribuenti, l'informazione è attivata collettivamente a mezzo di idonei mezzi di comunicazione.
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 stessa<sup>12</sup>.

#### **Art. 12 – Tutela e garanzia.**

1. L'Area Finanziaria dell'Ente predispone le modalità per consentire ai Contribuenti di esprimere in forma scritta critiche e consigli sulla funzionalità e sull'efficienza degli Uffici.
2. Il Comune potrà inoltre predisporre questionari informativi con i quali il Contribuente sarà in grado di far conoscere all'Amministrazione la propria valutazione sulla qualità delle attività svolte.
3. Presso ogni Direzione Regionale delle Entrate è istituito il Garante del Contribuente.
4. Il Garante<sup>13</sup>, anche sulla base di segnalazioni inoltrate per iscritto dal Contribuente o da qualsiasi altro soggetto interessato che lamenti disfunzioni, irregolarità, scorrettezze, prassi amministrative anomale o irragionevoli o qualunque altro comportamento suscettibile di incrinare il rapporto di fiducia tra cittadini ed amministrazione, rivolge richieste di documenti o chiarimenti agli uffici competenti, i quali rispondono entro trenta giorni, ed invita il funzionario responsabile ad attivare le procedure di autotutela nei confronti di atti amministrativi, di pretesa tributaria o di riscossione notificati al Contribuente riferendo al Sindaco circa le attività svolte.

#### **Art. 13 – Tutela dell'integrità patrimoniale.**

---

<sup>12</sup> Periodo discrezionale.

<sup>13</sup> Nella Legge 212/2000 la figura del Garante pare essere riferibile principalmente all'Amministrazione Finanziaria dello Stato. Discutere

1. L'obbligazione tributaria può essere estinta anche per compensazione e l'accollo del tributo altrui, senza liberazione del Contribuente originario.
2. Il soggetto terzo versante non risponde di errori, incompletezze od omissioni, restando responsabile del debito tributario il soggetto passivo individuato dalla Legge.
3. Il comune è tenuto a rimborsare il costo delle fidejussioni che il Contribuente ha dovuto richiedere per ottenere la sospensione del pagamento o la rateizzazione o il rimborso di tributi del Comune.
4. Il rimborso va effettuato quando sia stato definitivamente accertato che il tributo non era dovuto o era dovuto in misura minore rispetto a quello accertato.
5. Per la concreta applicazione degli istituti di estinzione dell'obbligazione tributaria indicati al comma 1, si fa rinvio alle disposizioni ed ai provvedimenti attuativi previsti dall'articolo 8 della legge 212 del 27 luglio 2000.

**Art. 14 – Diritti del soggetto obbligato delle entrate patrimoniali del Comune<sup>14</sup>.**

1. Le disposizioni della presente carta dei servizi, in quanto compatibili, s'intendono applicabili anche a favore dei soggetti obbligati al pagamento delle entrate di carattere patrimoniale del Comune.
2. Nel caso di assenza del funzionario responsabile del tributo o nel caso di entrate di natura patrimoniale, le funzioni ad esso sanzionate sono attribuite al funzionario responsabile del servizio o dell'Ufficio.
3. Nel caso di entrate date in concessione dal Comune, le funzioni sono espletate dal concessionario, sotto la vigilanza del responsabile dell'Ufficio o del servizio, il quale è tenuto a segnalare alla Giunta comunale ed al responsabile del Settore eventuali irregolarità riscontrate nell'attività del concessionario, in rapporto ai principi contenuti nella presente Carta.

---

<sup>14</sup> Discutere. Si ritiene di regolamentare l'estensione delle garanzie offerte per le entrate tributarie anche alle entrate patrimoniali, spesso alternative rispetto alle prime. In assenza del funzionario responsabile del tributo, le funzioni spettanti al predetto funzionario sono automaticamente attribuite al funzionario responsabile dell'Ufficio o del servizio. Anche il concessionario, che gestisce entrate per conto del Comune, od anche solo alcune fasi del procedimento, dovrà rispettare le disposizioni contenute nel presente regolamento nello svolgimento dell'attività. Il funzionario responsabile dell'Ufficio o del servizio dovrà vigilare e comunicare tempestivamente alla Giunta comunale presunte violazioni commesse dal concessionario.

### **Art. 15 – Norme finali e transitorie.**

1. Le disposizioni contenute nella presente Carta dei Servizi hanno efficacia anche nei confronti dei soggetti che esercitano l'attività di accertamento, liquidazione e riscossione di tributi di qualunque natura.
2. Le presenti norme entrano in vigore al momento di esecutività dell'atto di approvazione.
3. Per quanto non specificamente ed espressamente previsto dal presente atto si rinvia alla normativa vigente in materia.