



**COMUNE DI ROVIGO**

**CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI ROVIGO**

**SERVIZIO TRIBUTI**

## **INDICE**

**Art. 1. Carta dei Servizi**

**Art. 2. Principali riferimenti normativi**

**Art. 3. Obiettivo del servizio**

**Art. 4. Attività del servizio**

**Art. 5. Oggetto del servizio**

**Art. 6. Modalità di accesso e di fruizione**

**Art. 7. Destinatari**

**Art. 8. Orari di accesso al pubblico**

**Art. 9. Ubicazione degli uffici**

**Art. 10. Personale complessivamente operante nel servizio**

**Art. 11. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio**

**Art. 12. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali**

**Art. 13. La tutela e la partecipazione dell'utente**

**Art. 14. I servizi tributari**

**Art. 15. Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa**

**Art. 16. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio**

**Art. 17. Valutazione ed aggiornamento della carta del servizio**

## **1. CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è un documento predisposto dal Comune di Rovigo e rivolto agli Utenti e Contribuenti del servizio tributi.

La carta dei servizi è uno strumento fondamentale per avvicinare il cittadino/contribuente alla scoperta di quelle che sono le attività del Comune e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi.

Lo scopo della Carta è fissare principi per l'erogazione del servizio, stabilire standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio.

La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo 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 dei Servizi è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini-contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

## **2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

La Carta è ispirata:

- alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 “Statuto dei diritti del contribuente”.
- al D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D.Lgs. n. 74/2017. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.
- riferimenti alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi si trovano anche nel Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273 e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286.

## **3. OBIETTIVO DEL SERVIZIO**

L'obiettivo primario del servizio è la corretta gestione ed organizzazione della fiscalità locale e dei rapporti con i cittadini secondo i principi stabiliti dalla legge 212/2000 (Statuto dei diritti del contribuente) e recepiti dal vigente regolamento di disciplina delle entrate tributarie ed extratributarie comunali.

#### **4. ATTIVITÀ DEL SERVIZIO**

Il Servizio Tributi svolge tutte le funzioni previste dalla legislazione circa la fiscalità locale; definisce, su indicazione dell'Amministrazione Comunale, i regolamenti e gli atti di determinazione delle aliquote e tariffe; gestisce tutte le attività di natura tecnica ed amministrativa inerenti i singoli tributi locali di competenza.

#### **5. OGGETTO DEL SERVIZIO**

a) Provvedimenti di concessione di agevolazioni tributarie:

- Agevolazioni sociali sulla tariffa rifiuti;
- Maggiori detrazioni sull' imposta municipale IMU;

b) Provvedimenti autorizzativi:

- Autorizzazioni all'installazione di mezzi pubblicitari (cartelli stradali, insegne o altro materiale pubblicitario);

c) Procedimenti di accertamento:

- Emissione e notificazione di avvisi di accertamento.

d) Accoglimento di documenti e dichiarazioni:

- Dichiarazioni di variazione I.M.U.;
- Dichiarazioni di variazione TARI;
- Denunce di occupazione suolo pubblico;
- Richieste agevolazioni tributarie;
- Richieste installazioni mezzi pubblicitari;
- Richieste di rimborso di tributi locali indebitamente versati;

e) Contenzioso tributario:

- Controdeduzioni ai ricorsi, sia in primo grado (Commissione Tributaria Provinciale) che in appello (Commissione Tributaria Regionale);

f) Accesso agli atti:

- Informazioni sullo stato dei procedimenti;
- Informazioni su regolamenti e normativa;

g) Sopralluoghi di verifica insegne pubblicitarie su edifici e impianti pubblicitari stradali.

## **6. MODALITÀ D'ACCESSO E DI FRUIZIONE**

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali;
- Informazioni tecniche;
- Presentazione e ritiro richieste, denunce, dichiarazioni.

È possibile accedere agli uffici mediante appuntamento, che può essere richiesto e fissato direttamente allo sportello al pubblico o telefonicamente con i singoli uffici di riferimento.

Nei casi di particolare esigenza sanitaria, l'accesso agli uffici avverrà secondo le disposizioni impartite dalle autorità competenti in materia.

## **7. DESTINATARI**

- a) privati, società, enti o professionisti direttamente interessati ai provvedimenti ovvero operanti per conto degli stessi.
- b) chiunque desideri ottenere informazioni o visionare atti e regolamenti, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

## **8. ORARI D'ACCESSO AL PUBBLICO**

Dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.30;

Martedì e Giovedì pomeriggio: dalle ore 15.15 alle ore 17.30.

## **9. UBICAZIONE DEGLI UFFICI:**

Settore Sviluppo Economico e Risorse Finanziarie

Sezione Tributi

Via della Resistenza n. 4 – 45100 ROVIGO

e-mail: [tributi@comune.rovigo.it](mailto:tributi@comune.rovigo.it)

pec: [tributi.comune.rovigo@pecveneto.it](mailto:tributi.comune.rovigo@pecveneto.it)

## **10. PERSONALE COMPLESSIVAMENTE OPERANTE NEL SERVIZIO**

N. 7 persone.

## **11. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **a) *PARTECIPAZIONE***

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
  - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
  - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;
- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
  - di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
  - di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

### **b) *CONTINUITÀ***

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 8.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicate sul sito Internet del Comune nella pagina "Tributi";
- con comunicazioni dirette, a mezzo stampa o con l'invio di apposita newsletter.

### **c) *EFFICIENZA ED EFFICACIA***

Il Settore Sviluppo Economico e Risorse Finanziarie – Sezione Tributi impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa dell'utente;
- per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo la conformità alle norme;
- favorevole all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
- autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

#### **d) *EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ***

I lavoratori del Servizio Tributi ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **e) *CORTESIA E DISPONIBILITÀ***

Il Responsabile della Sezione Tributi si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Il Responsabile della Sezione si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

#### **f) *CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ***

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

## **12. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **• *COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI***

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più reparti, appartenenti anche a settori diversi, il Settore Attività Economiche e Finanziarie – Servizio Tributi promuove la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici, in linea con il perseguimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia.

## • **INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

Il Settore Attività Economiche e Finanziarie – Servizio Tributi adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispone, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze. A tale proposito, garantisce che nella modulistica in questione, ogni riferimento di legge sia seguito dalla riproduzione della norma ovvero dello stralcio pertinente, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità;
- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter di una pratica, in particolare comunicando esplicitamente:
  - il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico;
  - il termine previsto per la chiusura del procedimento e l'eventuale termine di impegno del servizio, introdotto come elemento di maggior favore per l'utente;
  - informa tempestivamente gli utenti e gli ordini professionali interessati della eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio;
  - indica esplicitamente, in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

## • **RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Il responsabile della Sezione Tributi, d'intesa con il dirigente del Settore Sviluppo Economico e Risorse Finanziarie ed in accordo con il Settore Risorse Umane, predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il responsabile della Sezione Tributi attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazione con il pubblico:

### a) procedure di reclamo

Ogni utente può presentare, al responsabile della Sezione Tributi ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta generale dei Servizi del Comune di Rovigo. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.



Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

Su richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta, direttamente o tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine ordinariamente non superiore a 30 giorni.

b) procedura di registrazione interna delle anomalie

Il responsabile della Sezione Tributi, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al dirigente del Settore Sviluppo Economico e Risorse Finanziarie.

### **13. LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE**

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 sono l'istituto del ravvedimento operoso, l'accertamento con adesione, l'autotutela ed il ricorso alle Commissioni Tributarie (Provinciale e Regionale).

L'Istituto del ravvedimento operoso, l'accertamento con adesione e l'autotutela sono disciplinati dal vigente Regolamento delle entrate tributarie ed extratributarie.

### **14. - I SERVIZI TRIBUTARI**

L'attività svolta dall'Ufficio tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.

In particolare si occupa della gestione dei tributi di competenza del Comune ad eccezione di quelli dati in concessione/appalto ad altri soggetti 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".

Sul sito internet del Comune [www.comune.rovigo.it](http://www.comune.rovigo.it), nella sezione dedicata alla Sezione Tributi è disponibile l'informativa inerente i vari tributi nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborsi ed agevolazioni.

Di seguito si riportano le principali informazioni riguardanti i tributi comunali in base alla vigente normativa.

#### **- IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)**

L'imposta municipale propria (IMU), gestita direttamente dall'Ufficio Tributi, è entrata in vigore dal 01/01/2020, ed è disciplinata dalla Legge 27 Dicembre 2019, n. 160, art. 1 commi 739 e seguenti.

La “Nuova” Imu, entra in vigore in seguito a quanto previsto dall'art. 1, comma 738, della legge 27 dicembre 2019, n. 160 (legge di bilancio 2020) il quale reca la disciplina della nuova IMU e testualmente recita: «A decorrere dall'anno 2020, l'imposta unica comunale di cui all'articolo 1, comma 639, della legge 27 dicembre 2013, n. 147, è abolita, ad eccezione delle disposizioni relative alla tassa sui rifiuti (TARI); l'imposta municipale propria (IMU) è disciplinata dalle disposizioni di cui ai commi da 739 a 783»;

Il presupposto impositivo dell'IMU è la proprietà di immobili o la titolarità di diritti reali di usufrutto, uso, abitazione, enfiteusi e superficie sugli stessi. La base imponibile è costituita dal valore degli immobili determinato applicando al valore catastale un moltiplicatore stabilito dalla legge, che fissa già le aliquote da applicare alle basi imponibili, ma consente ai Comuni di aumentarle o ridurle, entro limiti fissati.

L'imposta è applicata sulle abitazioni principali classificate nelle categorie catastali A1, A8 ed A9, quelle c.d. “di lusso”, mentre quelle appartenenti alle restanti categorie sono esentate. L'aliquota prevista è ridotta rispetto all'ordinaria e gode di una detrazione di € 200.

Parte del gettito dell'IMU derivante dai fabbricati del gruppo catastale “D”, è riservata allo Stato, calcolato ad aliquota standard, il restante gettito derivante da tali fabbricati (qualora il Comune abbia deliberato un'aliquota maggiore) è a favore del Comune.

Il Comune con Deliberazione di Consiglio Comunale annualmente approva le aliquote Imu, che vengono trasmesse al Ministero dell'Economia e Finanze per la relativa pubblicazione e contestualmente pubblicate sul sito del Comune di Rovigo nella sezione “Servizi e Uffici”- “Ufficio Tributi”.

L'IMU deve essere pagata ogni anno in due periodi specifici previsti dalla legge: entro il 16 giugno (acconto) ed entro il 16 dicembre (saldo). E' prevista per il contribuente la possibilità di pagare acconto e saldo in un'unica soluzione entro il 16 giugno dell'anno di riferimento.

Per informazioni IMU e presentazione documenti:

Ufficio Tributi in Via della Resistenza n. 4 – tel. 0425206516- 042520528

- email [tributi@comune.rovigo.it](mailto:tributi@comune.rovigo.it)

-pec [tributi.comune.rovigo@pecveneto.it](mailto:tributi.comune.rovigo@pecveneto.it)

da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30

martedì e giovedì dalle ore 15:15 alle ore 17:30

### **- TASSA SUI RIFIUTI (TARI)**

La TARI è entrata in vigore dall' 1 gennaio 2014 in sostituzione della TARES.

La TARI è destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti.

E' tenuto al pagamento del tributo chi possiede o detiene a qualsiasi titolo, anche di fatto, locali ed aree scoperte ubicate nel territorio del Comune di Rovigo.

La Tariffa per le utenze domestiche è commisurata alla superficie e al numero di occupanti. Per i residenti si tiene conto delle risultanze dell'Anagrafe comunale.

La Tariffa per le utenze non domestiche è commisurata alla superficie e alla tipologia dell'attività svolta.

Il Regolamento tari è scaricabile dal sito istituzionale [www.comune.rovigo.it](http://www.comune.rovigo.it) nella sezione “Servizi Online – Regolamenti – Ufficio Tributi”.

Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione dei tributi nonché le relative tariffe ed aliquote; tali disposizioni entrano in vigore con decorrenza dal 1° gennaio dell'anno di riferimento, se approvate entro il termine previsto annualmente per l'approvazione del bilancio di previsione

Il Comune ha affidato alla Società in house AS2 Srl, il servizio di supporto della gestione operativa della TARI.

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

### ***Dove e come si paga:***

Il Comune con Deliberazione di Consiglio Comunale annualmente approva le tariffe Tari, che vengono trasmesse al Ministero dell'Economia e Finanze per la relativa pubblicazione e contestualmente pubblicate sul sito del Comune di Rovigo nella sezione “Servizi e Uffici”- “Ufficio Tributi”.

Il pagamento della Tari avviene con scadenza prevista dal vigente Regolamento;

Per il pagamento del tributo si deve utilizzare il modello F24 semplificato e precompilato spedito in allegato alla bolletta.

Il versamento si effettua con le seguenti modalità:

- presso gli sportelli bancari;
- presso gli sportelli di Poste Italiane;
- con il servizio home banking via internet: è necessario prestare attenzione nell'inserimento del codice Ente H620 e del codice tributo 3944 nonché al proprio codice fiscale.

Pagamento della TARI per i residenti all'estero e per gli enti pubblici che non possono utilizzare il modello F24, i cittadini residenti all'estero devono fare il versamento della TARI – codice tributo 3944 – mediante bonifico bancario.

Dati del bonifico devono indicare come beneficiario il Comune di Rovigo e le coordinate di Tesoreria indicate sul sito internet del Comune.

Come causale del versamento devono indicare:

- il codice fiscale o la partita IVA del contribuente;- la sigla TARI, il nome del comune dove sono ubicati gli immobili (cod. H620) e il codice tributo 3944;
- l'annualità di riferimento (es. 2020).

Una copia dell'operazione di versamento deve essere inoltrata per i successivi controlli al Comune di Rovigo – Sportello TARI via della Resistenza n. 4 Rovigo – Tel. 0425420191 email [tarirovigo@as2srl.it](mailto:tarirovigo@as2srl.it)

### ***Dichiarazione di inizio, variazione o cessazione:***

Per presentare la dichiarazione di inizio, variazione o cessazione è necessario scaricare e stampare la modulistica, compilarla in ogni sua parte e sottoscriverla.

Come consegnarla:

- a mezzo email all'indirizzo [tarirovigo@as2srl.it](mailto:tarirovigo@as2srl.it) allegando copia di un documento di identità del dichiarante;
- oppure a mano presso lo sportello TARI di AS2 srl nei giorni e negli orari di apertura al pubblico. In questo caso i contribuenti devono sempre presentarsi con un documento di identità in corso di validità e delle copie dei dati e documenti utili alla compilazione.

La dichiarazione TARI va presentata entro il 30 giugno dell'anno successivo al verificarsi dell'evento (apertura nuova utenza, variazione, cessazione).

Procedure per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utenza è necessario contattare:

- a mezzo email all'indirizzo [tarirovigo@as2srl.it](mailto:tarirovigo@as2srl.it) allegando copia di un documento di identità del dichiarante;
- oppure a mano presso lo sportello TARI di AS2 srl nei giorni e negli orari di apertura al pubblico. In questo caso i contribuenti devono sempre presentarsi con un documento di identità in corso di validità e delle copie dei dati e documenti utili alla compilazione.

Per informazioni relative all'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura è necessario fare riferimento al vigente Regolamento e alle agevolazioni tari comunicate annualmente sul sito internet del Comune di Rovigo nella sezione "Servizi e Uffici"- "Ufficio Tributi".

### ***Per informazioni TARI e presentazione documenti:***

Sportello TARI presso AS2 srl in Via della Resistenza n. 4 – tel. 0425420191

- email [tarirovigo@as2srl.it](mailto:tarirovigo@as2srl.it)

da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30

martedì e giovedì dalle ore 15:15 alle ore 17:30

### **- IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITA' (ICP) e DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI (DPA)**

L'imposta comunale sulla pubblicità, istituita con D. Lgs. 15 novembre 1993, n. 507, è un tributo sulla diffusione di messaggi pubblicitari mediante insegne, cartelli, targhe, stendardi o qualsiasi altro mezzo diverso da quello assoggettato al diritto sulle pubbliche affissioni.

La tassazione avviene qualora i messaggi siano esposti in luoghi pubblici o aperti al pubblico o che da tali luoghi siano percepibili.

L'imposta è dovuta in via principale da colui che dispone a qualsiasi titolo del mezzo attraverso il quale il messaggio pubblicitario viene diffuso, ed in via solidale da chi produce o vende la merce o fornisce i servizi oggetto della pubblicità.

Il diritto sulle pubbliche affissioni, istituito con D. Lgs. 15 novembre 1993, n. 507, è dovuto da coloro che richiedono il servizio di affissione, a cura del Comune, in appositi impianti a ciò destinati, di manifesti di qualunque materiale costituiti, contenenti comunicazioni aventi finalità commerciali, istituzionali, sociali ecc...

La gestione dei servizi in oggetto è stata affidata alla Società in house ASM Rovigo Spa, la quale ha nominato al suo interno il Funzionario Responsabile del Tributo, ai sensi di quanto disposto dall'art. 9 del D.Lgs 507/1993.

Per informazioni ICP presentazione documenti:

Ufficio Tributi in Via della Resistenza n. 4 – tel. 0425206530

- email [tributi@comune.rovigo.it](mailto:tributi@comune.rovigo.it)

-pec [tributi.comune.rovigo@pecveneto.it](mailto:tributi.comune.rovigo@pecveneto.it)

da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30

martedì e giovedì dalle ore 15:15 alle ore 17:30

Per informazioni SERVIZIO AFFISSIONI presentazione documenti:

Ufficio Accertamento e Riscossione

Via D. Alighieri, 4 - ROVIGO

Telefono 0425 396734-5

Fax 0425 396727

email: [affissioni.icp@asmrovigo.it](mailto:affissioni.icp@asmrovigo.it)

Sito web [www.asmrovigo.it](http://www.asmrovigo.it)

Orario apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 16.30

#### **- TASSA PER L'OCCUPAZIONE DI SPAZI ED AREE PUBBLICHE (TOSAP)**

La tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (T.O.S.AP.), istituita con D. Lgs. 15 novembre 1993, n. 507 si paga per qualsiasi occupazione, anche senza titolo, di spazi ed aree pubbliche, appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile del Comune, nonché di aree private gravate da servitù di pubblico passaggio.

La tassa è dovuta dal titolare dell'atto di concessione o, in mancanza del rilascio dell'atto stesso, dall'occupante di fatto, in proporzione alla superficie effettivamente sottratta all'uso pubblico.

Si possono individuare due tipologie di occupazione di suolo pubblico: quella a carattere permanente (uguale o superiore all'anno), quella temporanea (inferiore ad un anno solare).

L' Ufficio Tributi del Comune di Rovigo gestisce l'attività di calcolo, riscossione e accertamento della Tosap in collaborazione con l'ufficio Commercio per quanto riguarda le aree mercatali. L'ufficio Tributi provvede alla gestione ordinaria del tributo in collaborazione con il comando della Polizia Locale e l'ufficio Tecnico/Urbanistica che provvedono al rilascio delle relative autorizzazioni.

Per informazioni TOSAP e presentazione documenti:

Ufficio Tributi in Via della Resistenza n. 4 – tel. 0425206529

- email [tributi@comune.rovigo.it](mailto:tributi@comune.rovigo.it)

-pec [tributi.comune.rovigo@pecveneto.it](mailto:tributi.comune.rovigo@pecveneto.it)

da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30

martedì e giovedì dalle ore 15:15 alle ore 17:30

## 15. TABELLA DEI PROCEDIMENTI E DEI TEMPI DI ATTESA

PRESTAZIONE	TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
Rimborso tributi non dovuti.	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).	<p>a) 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).</p> <p>N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto.</p> <p>b) Inoltre, nel caso in cui il pagamento del tributo avvenga in pendenza di processo, si evidenzia che l'art. 68, comma 2 del D. Lgs. n. 546/1992 dispone che: "Se il ricorso viene accolto, il tributo corrisposto in eccedenza rispetto a quanto statuito dalla sentenza della commissione tributaria provinciale, con i relativi interessi previsti dalle leggi fiscali, deve essere rimborsato d'ufficio entro novanta giorni dalla notificazione della sentenza."</p>
Avvisi di accertamento.	5 anni	5 anni
Discarico somma iscritta a ruolo non dovuta.	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella).	Entro 180 giorni dalla richiesta.
Annullamento/rettifica di avviso di Accertamento.	Non specificato	Entro 60 giorni dalla richiesta.
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	Entro 90 giorni dalla richiesta	Entro 90 giorni dalla richiesta

interpretazione delle disposizioni stesse).		
Gestione agevolazioni sociali Tariffa Rifiuti.	Non specificato	10 Giorni scadenza bando
Autorizzazione installazione mezzi pubblicitari	60 giorni	60 giorni

## 16. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

*Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard*

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	22 ore settimanali
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	2 ore settimanali
	Tempo medio di attesa allo sportello	5 minuti
GESTIONE PRATICHE	Rapidità di risoluzione pratiche (media)	Tempo di risoluzione medio= 10% inferiore ai termini previsti per legge
	N° di agevolazioni sulla tassa rifiuti rilasciate o rigettate nei termini di impegno / N° agevolazioni richieste	100%
	N° di maggiori detrazioni IMU rilasciate o rigettate nei termini di impegno/ N° di maggiori detrazioni richieste	100%
	N° di autorizzazioni pubblicitarie rilasciate o rigettate nei termini di legge/ N° autorizzazioni richieste	100%
	N° di autorizzazioni pubblicitarie rilasciate o rigettate nei termini di impegno/ N° autorizzazioni richieste	90%
	N° rimborsi IMU accolti o rigettati nei termini di legge / N° rimborsi richiesti	100%
	N° rimborsi TARI accolti o rigettati nei termini di legge /	100%



	N° rimborsi richiesti	
	N° rimborsi ICP/AFFISSIONI accolti o rigettati nei termini di legge / N° rimborsi richiesti	100%
	N° rimborsi TOSAP accolti o rigettati nei termini di legge / N° rimborsi richiesti	100%
GESTIONE PRATICHE	N° risposte a richieste di interpello sul totale presentate	100%
GESTIONE PRATICHE	Costituzione in giudizio nei procedimenti di contenzioso nei termini di legge	100%
VERIFICA DELL'ATTIVITA' SVOLTA	N° ricorsi tributari presentati/ Totale pratiche evase	8%
	N° ricorsi tributari accolti/ Totale ricorsi presentati	2%
	N° reclami presentati a carico del servizio tributi nell'arco dell'anno solare	Max 10
	N° reclami accolti sul totale reclami presentati	30%
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Si – Ben visibile ad aggiornata
	Facilità di accesso alla modulistica	Totale – disponibile sul sito web del Comune
	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione con cognome, nome e funzione ben visibili

## 17. VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO

Annualmente il responsabile della Sezione Tributi produce al Dirigente di Settore un Rapporto di valutazione sulla Carta del servizio con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
- b) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- c) delle eventuali anomalie riscontrate.

A seguito degli esiti il Dirigente, d'accordo con il responsabile della Sezione Tributi aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore al Bilancio e Finanze.

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.