



**COMUNE DI ROSETO DEGLI ABRUZZI**  
*Provincia di Teramo*

# **Carta della qualità dei servizi**

**Ufficio Tributi**

*Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_*

## Indice

Premessa .....	4
Cos'è la Carta della Qualità dei Servizi .....	4
Uguaglianza .....	4
Imparzialità .....	4
Chiarezza e trasparenza .....	5
Partecipazione .....	5
Efficacia ed efficienza .....	5
Continuità e sicurezza del servizio .....	5
Informazioni generali .....	5
Obiettivi dell'ufficio tributi .....	6
Comunicazione all'utenza: .....	6
Tempestività della risposta .....	6
Dialogo con il contribuente .....	6
Equità fiscale .....	6
Servizi .....	6
Imposta Municipale Unica (IMU) .....	6
Dichiarazione IMU .....	7
Tassa sui rifiuti (TARI) .....	7
Imposta di Soggiorno .....	8
Canone Unico Patrimoniale (CUP) .....	9
Diffusione messaggi pubblicitari .....	9
Pubbliche affissioni .....	10
Occupazione suolo pubblico .....	10
Riscossione Coattiva .....	11
Modalità di pagamento riscossione coattiva .....	11
Scadenze .....	12
Presentazione istanza di rateazione .....	12
Riesame degli avvisi di accertamento (autotutela) .....	12
Ricorso .....	12
Reclamo e mediazione .....	13
Front Office .....	14
Servizi erogati .....	15
Accesso agli atti .....	15
Accesso documentale .....	15
Accesso civico .....	15
Rimborsi .....	16
Ravvedimento operoso .....	16
Gli standard di qualità garantiti .....	16
L'aggiornamento degli standard .....	18
Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti .....	18

Reperibilità della Carta dei Servizi .....	19
Reciproca collaborazione ed interazione: .....	19
Il personale .....	19
L'utente .....	19
La tutela della privacy .....	20
Modulo per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi. ....	201

## **Premessa**

L'elaborazione della Carta dei Servizi per il Servizio Tributi, è, per quanto essenziale e sperimentale, il tentativo di divenire uno strumento che reca il suo piccolo contributo al progetto globale di impegno alla trasparenza e alla reciproca collaborazione oltre a rappresentare una preziosa e concreta occasione di confronto, sia interno, sia esterno.

La Carta costituisce un atto di chiarezza su quello che il Comune realizza, su come lo realizza e a quali condizioni. Si tratta di una assunzione di responsabilità circa i servizi offerti, le possibilità esistenti e le prospettive di miglioramento effettivamente perseguibili.

La volontà dell'Amministrazione Comunale nel predisporre una Carta dei Servizi al Cittadino è da intendersi, quindi, come un forte segnale di innovazione nei rapporti tra le parti: è un patto unilaterale nei confronti dei cittadini, grazie al quale si vuole portare a conoscenza gli stessi dei propri diritti, contribuendo a definire meglio le aspettative di servizio.

Il Servizio Tributi è l'ufficio che garantisce il necessario flusso di entrate per l'Amministrazione Comunale al fine di consentire la realizzazione di importanti servizi ai propri cittadini; è un ufficio strategico nell'economia del bilancio di un comune, che per sua intrinseca natura non risulta simpatico, ma che deve essere capace di ricercare sempre nuove modalità ed occasioni di assistenza per agevolare il cittadino nell'adempimento degli obblighi tributari.

Questa carta rappresenta un patto di qualità, che consente al contribuente di conoscere i servizi e le modalità di erogazione al fine di poter esercitare consapevolmente i propri diritti; è infine uno strumento per valutare, nel tempo, il nostro operato e promuovere di conseguenza le necessarie iniziative di miglioramento.

## **Cos'è la Carta della qualità dei servizi**

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

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

La "Carta" è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), alla legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente).

La Carta si ispira ai seguenti principi generali:

### **▪ UGUAGLIANZA**

A tutti i cittadini deve essere garantito il medesimo servizio, indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinione politica e condizioni socio-economiche.

### **▪ IMPARZIALITA'**

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.

▪ **CHIAREZZA E TRASPARENZA**

All'utente va garantita l'informazione chiara e completa riguardo alle richieste presentate, alle procedure collegate ed i relativi tempi di esecuzione.

▪ **PARTECIPAZIONE**

La partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici.

L'utente ha diritto all'accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici, può presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi cui l'Ufficio deve dare riscontro.

▪ **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Il personale dell'Ufficio è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza nell'ottica del miglioramento dei servizi offerti.

▪ **CONTINUITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO**

Il servizio viene garantito nei giorni e negli orari di apertura al pubblico; nei periodi caratterizzati da notevole afflusso potranno essere attivati servizi taglia coda ed anti - assembramento.

**Informazioni generali**

La presente Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui si verifichino significative variazioni che si riflettano sul suo contenuto.

Le attività del servizio sono svolte da un unico ufficio collocato all'interno del settore finanziario. All'interno del servizio sono attualmente presenti: un Dirigente, n.4 istruttori amministrativi e n. 3 operatori, di cui n.2 funzionari della riscossione .

L'Ufficio si occupa della corretta gestione dei tributi di competenza del Comune e cura i rapporti con i cittadini ed i contribuenti nel rispetto della Legge 212/2000 ( Statuto dei diritti dei contribuenti).

L'attività svolta è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione di servizi alla collettività. Nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti, le norme per l'applicazione dei tributi nonché le relative aliquote e tariffe.

La sede dell'ufficio Tributi è al piano 3° del Comune di Roseto degli Abruzzi in Piazza della Repubblica.

L'ufficio osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

MARTEDI e GIOVEDI 9-13 15:30 – 17.30  
VENERDI' ( 9-13 )

E' possibile contattare l'Ufficio Tributi ai recapiti sotto riportati:

e-mail per comunicazioni ufficiali: [protocollo@comune.roseto.te.it](mailto:protocollo@comune.roseto.te.it);

PEC : per comunicazioni ufficiali: [protocollogenerale@pec.comune.roseto.te.it](mailto:protocollogenerale@pec.comune.roseto.te.it);

Telefono centralino 085/894531

## **OBIETTIVI DELL'UFFICIO TRIBUTI**

L'Ufficio tributi si pone i seguenti obiettivi.

### **• Comunicazione all'utenza:**

Presso l'ufficio e sul sito Internet [www.comune.roseto.te.it](http://www.comune.roseto.te.it) sono disponibili la modulistica da utilizzare e le informazioni per un corretto adempimento dell'obbligazione tributaria al seguente link: <https://www.comune.roseto.te.it/modulistica/tributi>

Sul sito il cittadino può trovare tutte le informazioni generali relative alle Imposte e tasse Comunali, è inoltre possibile effettuare il calcolo IMU e la stampa dei Modelli F24 per i relativi pagamenti al seguente link: <https://www.riscotel.it/calcoloimu/?comune=f585>

### **• Tempestività della risposta**

Il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi la risposta ai dubbi sull'applicazione dei tributi attraverso i vari contatti disponibili (telefono, sportello, a mezzo posta elettronica, numero verde attivo).

### **• Dialogo con il contribuente**

L'Ufficio instaura con il cittadino il dialogo al fine di migliorare i rapporti con il fisco e prevenire l'insorgenza di contenzioso in applicazione del principio di correttezza, collaborazione e trasparenza.

### **• Equità fiscale**

L'Ufficio svolge attività di recupero dell'evasione ed elusione mediante controlli finalizzati ad individuarle e contrastarle.

## **SERVIZI**

I tributi gestiti direttamente sono i seguenti:

### **IMPOSTA MUNICIPALE UNICA (IMU)**

L'imposta municipale unica (IMU) è stata istituita con il decreto legislativo n. 23 del 14.3.2011, decreto sul "federalismo fiscale", che ne aveva fissato la decorrenza all'1.1.2014. Con il decreto legge n. 201 del 6.12.2011, convertito dalla legge n. 214 del 22.12.2011, la sua decorrenza è stata anticipata, in via sperimentale, all'1.1.2012.

La legge 147/2013 ha individuato l'IMU quale imposta facente parte, insieme alla TASI ed alla TARI della IUC (imposta unica comunale)

Il presupposto 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. La legge 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, ovvero quelle c.d. "di lusso", mentre quelle appartenenti alle restanti categorie sono, dal 2014, esentate. Parte del gettito dell'IMU derivante dai fabbricati del gruppo catastale D (capannoni industriali, alberghi, sale per spettacoli, ospedali, banche, impianti sportivi, centri commerciali, scuole) è riservata allo Stato: precisamente quella parte di gettito calcolato ad aliquota standard dello 0,76%. Tutto il restante gettito di tali fabbricati, qualora il Comune abbia deliberato un'aliquota maggiore, così come tutto il gettito degli altri immobili, è a favore del Comune.

### **DICHIARAZIONE IMU**

A partire dal 2008 non è più obbligatorio presentare la dichiarazione nei casi di compravendita di immobili, atti di cessione e costituzione, a titolo oneroso, dei diritti reali di proprietà, usufrutto, uso, abitazione, enfiteusi, superficie.

Invece è obbligatorio, entro il 30 dicembre dell'anno successivo alla data in cui il possesso degli immobili ha avuto inizio o sono intervenute variazioni rilevanti ai fini della determinazione dell'imposta.

**Per l'anno fiscale 2022** la dichiarazione IMU dovrà essere presentata **entro il 30.06.2023** con le seguenti modalità:

- in formato pdf all'indirizzo di posta certificata [protocollo generale@pec.omune.roseto.te.it](mailto:protocollo generale@pec.omune.roseto.te.it);
- in modalità cartacea con consegna presso gli sportelli IMU del Comune di Roseto degli Abruzzi (3° piano )

La Legge di bilancio 2020 con decorrenza dal 01.01.2020 riorganizza la tassazione comunale sugli immobili. (contenuta nell'art. 1, comma da 738 a 783 della Legge 160/19).

Regolamento per l'applicazione dell'Imposta Municipale propria approvato con Delibera di C.C. n.51 del 29.07.2021.

#### Contatti:

Dott.ssa Camplese Michela tel. 085/89453620 - Mail : [camplese.michela@comune.roseto.te.it](mailto:camplese.michela@comune.roseto.te.it);

Rag. Di Febo Anna tel 085/89453615 - Mail : [difebo.anna@comune.roseto.te.it](mailto:difebo.anna@comune.roseto.te.it);

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

In sostituzione della TARES, dall'1.1.2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla L. 147 del 27/12/2013 (Legge di stabilità 2014). Il presupposto impositivo è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti, includendo come parametro anche il numero dei componenti del nucleo familiare. Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione del tributo nonché le relative tariffe.

Il tributo è gestito dall'Ufficio Tributi per quanto attiene l'attività di bollettazione, di ricalcoli provvedimenti di annullamento in ordine ad avvisi bonari di pagamento, avvisi di accertamento ed ingiunzioni, nonché di gestione dei contribuenti (contatto diretto allo sportello, tramite telefono e posta elettronica).

#### Contatti:

Ingrid di Marzio tel 085/89453651 – Mail: [dimarzio.ingrid@comune.roseto.te.it](mailto:dimarzio.ingrid@comune.roseto.te.it);

Gentilina Casini tel 085/89453619 – Mail: [casini.gentilina@comune.roseto.te.it](mailto:casini.gentilina@comune.roseto.te.it);

Per la segnalazione di disservizi relativi alla raccolta e allo spazzamento occorre invece rivolgersi all'Ufficio Ambiente c/o Settore II Tecnico Tel. 085/89453563.

**Sul sito istituzionale del Comune di Roseto degli Abruzzi è possibile reperire la modulistica necessaria per la dichiarazione/variazione taxa rifiuti nonché per eventuali istanze di rimborso. Si allega all'uopo link: <https://www.comune.roseto.te.it/modulistica/tributi>**

**E' presente anche un servizio di pagamento on line – PAGO-PA - della TARI (home page/pagamenti on line/pagopa) link: <https://rosetodegliabruzzo.comune.plugandpay.it/>**

E' attivo il seguente numero verde gratuito per eventuali chiarimenti in materia di taxa rifiuti:



### **IMPOSTA DI SOGGIORNO**

L'imposta di soggiorno, adottata dal Comune di Roseto degli Abruzzi in base alle disposizioni previste dall'art. 4 del D. Lgs. 23/2011 e successive modificazioni e integrazioni, si applica ai non residenti nel Comune di Roseto degli Abruzzi che pernottano nelle strutture ricettive del territorio comunale.

L'imposta è destinata a finanziare gli interventi in materia di turismo compresi quelli a sostegno delle strutture ricettive, la manutenzione, fruizione e recupero dei beni culturali ed ambientali, nonché i servizi pubblici locali.

L'imposta si applica ad ogni pernottamento (ovvero per ogni persona e per ogni notte), fino ad un massimo di 10 pernottamenti consecutivi.

L'importo è stabilito sulla base della classificazione assegnata alle strutture di soggiorno. La misura della taxa di soggiorno è stabilita annualmente dalla Giunta Comunale e va versata al gestore della struttura che rilascia apposita ricevuta.

Il Comune di Roseto ha approvato apposito Regolamento scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente al seguente indirizzo : link:

[https://comune.roseto.entetrasparente.it/amministrazione\\_trasparente.php?category=1&subcategory=3&regolamenti=true](https://comune.roseto.entetrasparente.it/amministrazione_trasparente.php?category=1&subcategory=3&regolamenti=true)

**SOFTWARE:** per agevolare gli adempimenti conseguenti all'istituzione dell'imposta tra cui dichiarazioni mensili (da presentare non più cartacee ma nella sola modalità on-line), versamenti, dichiarazioni annuali, ecc l'Amministrazione Comunale ha reso disponibile ai gestori un software gratuito all'indirizzo web: <https://roseto-degli-abruzzo.imposta-soggiorno.it/> , inoltre, le dichiarazioni dovranno essere prodotte e trasmesse online, mediante il software gestionale dell'imposta di soggiorno, entro il 16° giorno del mese successivo, comunicando il numero dei pernottamenti, riferiti al mese precedente, nonché il relativo periodo di permanenza con espressa indicazione dei soggetti esenti.

Il gestore della struttura ricettiva effettua il versamento delle somme riscosse a titolo di Imposta di Soggiorno, entro il giorno 16 del mese successivo a quello in cui è avvenuto l'incasso (esempio: mese di aprile/dichiarazione e versamento al Comune entro il 16 maggio) con diritto di rivalsa sui soggetti passivi.



Il pagamento tramite PagoPa al seguente link:

[https://pagora.regione.abruzzo.it/pagamento/TE/00176150670/IMPOSTA\\_SOGGIORNO](https://pagora.regione.abruzzo.it/pagamento/TE/00176150670/IMPOSTA_SOGGIORNO)

- con accredito sul conto di tesoreria Comunale: IBAN IT92C 05424 04297 000051009002 –  
BANCA POPOLARE DI BARI Spa–

Contatti :

Ufficio Imposta Soggiorno c/o Ufficio Tributi 3 ° Piano Comune Roseto degli Abruzzi

Sig Di Gianvittorio Roberto Tel : 085/89453607 - Mail : digianvittorio.roberto@ comune.roseto.te.it

## **CANONE UNICO PATRIMONIALE (CUP)**

### **DIFFUSIONE MESSAGGI PUBBLICITARI**

Il canone è dovuto per la diffusione di messaggi pubblicitari, anche abusiva, mediante impianti installati su aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile del Comune, su beni privati laddove siano visibili da luogo pubblico o aperto al pubblico del territorio comunale, ovvero all'esterno di veicoli adibiti a uso pubblico o privato. Si considerano rilevanti ai fini dell'applicazione del canone i messaggi da chiunque diffusi a qualunque titolo, salvo i casi di esenzione previsti dal regolamento, compresi quelli diffusi allo scopo di promuovere la domanda e la diffusione di beni e servizi di qualsiasi natura, i messaggi finalizzati a migliorare l'immagine del soggetto pubblicizzato, nonché i mezzi e le forme atte ad indicare il luogo nel quale viene esercitata una attività. Rientrano nel presupposto pubblicitario tutte le forme di comunicazione aventi ad oggetto idee, beni o servizi, attuate attraverso specifici supporti al fine di orientare l'interesse del pubblico verso un prodotto, una persona o una organizzazione pubblica o privata. Fermo restando il disposto del comma 818 dell'art. 1 L. n. 160/2019 e successive modifiche e integrazioni, il canone per l'autorizzazione pubblicitaria è dovuto al Comune anche nei casi in cui la diffusione di messaggi pubblicitari, anche abusiva, avvenga mediante impianti installati su aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile della Provincia e per le quali la stessa abbia istituito il canone per l'occupazione. L'applicazione del canone dovuto per la diffusione dei messaggi pubblicitari esclude l'applicazione del canone dovuto per le occupazioni di suolo. Nel caso in cui l'occupazione del suolo pubblico risulti superiore alla superficie per la diffusione di messaggi pubblicitari, è comunque soggetta al canone la parte di occupazione di suolo pubblico eccedente.

In sintesi, il canone unico patrimoniale è dovuto per l'esposizione di qualsiasi mezzo di diffusione pubblicitaria con il pubblico, il quale risulti, indipendentemente dalla ragione e finalità della sua adozione, obiettivamente idoneo a far conoscere indiscriminatamente alla massa indeterminata di possibili acquirenti ed utenti cui si rivolge il nome, l'attività ed il prodotto di una azienda, non implicando la funzione pubblicitaria una vera e propria operazione reclamistica o propagandistica, sicché vi rientrano anche le anonime riproduzioni di alcuni articoli in vendita quando anche non richiamino la denominazione sociale del soggetto o specifici prodotti.

### **PUBBLICHE AFFISSIONI**

Il servizio di pubbliche affissioni è inteso a garantire l'esposizione di manifesti cartacei di natura pubblicitaria, istituzionale o sociale ed è di esclusiva competenza del Comune di Roseto degli Abruzzi .

Chi intende fare pubblicità attraverso manifesti deve:

- verificare (anche telefonicamente) la disponibilità degli spazi, specificando sia il periodo richiesto, che la quantità e il formato dei manifesti da affiggere;
- presentare apposita richiesta in carta libera (commissione) indicando le generalità del richiedente, quantità e formato dei manifesti da affiggere, il titolo della campagna pubblicitaria, data di inizio e durata dell'affissione;
- provvedere al pagamento di quanto conteggiato dall'Ufficio in base ai dati forniti per il servizio richiesto;
- fornire il materiale da affiggere, nelle quantità dei formati concordati, entro il termine indicato dall'ufficio.

Attenersi ad ogni altra disposizione prevista dai vigenti regolamenti comunali.

### **OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO**

Il comma 816 della Legge 27 dicembre 2019, n. 160, ha previsto l'istituzione da parte dei Comuni, a decorrere dal 1° gennaio 2021, del Canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria, in sostituzione della tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche, del canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche, dell'imposta comunale sulla pubblicità e del diritto sulle pubbliche affissioni e del canone per l'installazione dei mezzi pubblicitari e del canone di cui all'art. 27, commi 7 e 8, del codice della strada, di cui al D.Lgs 30 aprile 1992, n. 285, limitatamente alle strade di pertinenza dei comuni e delle province.

La gestione del Canone Unico è affidata a ABACO SPA, via Risorgimento, 91 Montebelluna ( TV)

La sede dell'ufficio è al piano 3° del Comune di Roseto degli Abruzzi in Piazza della Repubblica.  
L'ufficio osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

Martedì e Giovedì mattina ( 9:30 -11:30)

E' possibile contattare l'Ufficio Abaco SPA ai recapiti sotto riportati:

Tel: 085-89453510 (int. Ufficio comunale) Cell: 3665762853 e 331-6218043 tel. fisso 0861-758117

- Mail Ufficio COSAP : rosetodegliabruzzo.cosap@abacospa.it
- Mail Ufficio PUBBLICITA': rosetodegliabruzzo.pubblicita@abacospa.it
- Mail Ufficio AFFISSIONI: rosetodegliabruzzo.affissioni@abacospa.it

Mail : [pubblicita@abacospa.it](mailto:pubblicita@abacospa.it);

Web: [www.abacospa.it](http://www.abacospa.it)

Il Comune di Roseto ha approvato apposito Regolamento scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente al seguente indirizzo : link:

[https://comune.roseto.entetrasparente.it/amministrazione\\_trasparente.php?pubblicazione=3490&category=1&subcategory=3](https://comune.roseto.entetrasparente.it/amministrazione_trasparente.php?pubblicazione=3490&category=1&subcategory=3)

## **RISCOSSIONE COATTIVA**

Trascorsi i termini di pagamento degli atti notificati senza che sia stato corrisposto il dovuto, oppure verificato il mancato rispetto dei termini di concessione di piani rateali, viene avviata la procedura di riscossione coattiva.

Questa avviene attraverso l'emissione dell'ingiunzione di pagamento come previsto dal R.D. 639 del 14/04/1910 per tutti gli atti emessi fino al 31/12/2019, dal 01/01/2020 con l'art. 1 comma 7 92 della legge 160 si introduce il c.d. accertamento esecutivo come presupposto unico della riscossione coattiva delle entrate degli enti locali, il predetto comma infatti dispone che l'avviso di accertamento relativo ai tributi degli enti e agli atti finalizzati alla riscossione delle entrate patrimoniali emessi dagli enti e dai soggetti affidatari di cui all'articolo 52, comma 5, lettera b), del d.lgs. nr. 446/1997 e all'articolo 1, comma 691, della legge n.147 del 2013 nonché il connesso provvedimento di irrogazione delle sanzioni devono contenere anche l'intimazione ad adempiere, entro il termine di presentazione del ricorso, ovvero, nel caso di entrate patrimoniali, entro sessanta giorni dalla notifica dell'atto finalizzato alla riscossione delle entrate patrimoniali, all'obbligo di pagamento degli importi negli stessi indicato, oppure, in caso di tempestiva proposizione del ricorso, l'indicazione dell'applicazione delle disposizioni di cui all'articolo 19 del decreto legislativo 18 dicembre 1997, n.472, concernente l'esecuzione delle sanzioni, ovvero di cui all'articolo 32 del decreto legislativo 1 settembre 2011 n. 150.

In seguito all'inottemperanza del pagamento nel termine di 30 giorni dalla notifica dell'atto, possono essere avviate le procedure cautelari (fermo amministrativo sui beni mobili registrati, ipoteca immobiliare) ed esecutive (pignoramento presso terzi, pignoramento mobiliare, pignoramenti beni mobili registrati).

Il Comune di Roseto ha approvato apposito Regolamento scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente al seguente indirizzo:

[https://comune.roseto.entetrasparente.it/amministrazione\\_trasparente.php?category=1&subcategory=3&regolamenti=true](https://comune.roseto.entetrasparente.it/amministrazione_trasparente.php?category=1&subcategory=3&regolamenti=true)

### **Modalità di pagamento riscossione coattiva**

-	Piattaforma Pago.PA con bollettini allegati agli atti ovvero direttamente collegandosi al link dedicato, presente nel sito dell'ente.
-	Conto corrente bancario di Tesoreria Banca Popolare di Bari c/c n. 9002 IBAN IT 92 C0542404297000051009002 e per i versamenti dall'estero codice Bic Swift BPBAIT3B ( Pignoramenti presso terzi, intimazione, preavvisi fermo ... )
-	Conto corrente postale n. 12088647 intestato a COMUNE DI ROSETO DEGLI ABRUZZI - SERVIZIO RISCOSSIONE COATTIVA

### **Contatti:**

Rag. Massimo Parmigiani (Funzionario Responsabile Riscossione)  
Tel 085/89453618 - Mail: [parmigiani.massimo@comune.roseto.te.it](mailto:parmigiani.massimo@comune.roseto.te.it)

Dott.ssa Patrizia Ferretti (Funzionario Responsabile Riscossione)  
Tel 085/89453617 - Mail : [ferretti.patrizia@comune.roseto.te.it](mailto:ferretti.patrizia@comune.roseto.te.it);

## **Scadenze**

Decorso il termine di 30 gg. dal termine ultimo per il pagamento, la riscossione delle somme richieste è data in carico al soggetto legittimato alla riscossione forzata. L'esecuzione è sospesa per un periodo di 180 gg. dall'affidamento in carico degli atti impositivi - esattivi al soggetto legittimato alla riscossione forzata; il periodo di sospensione è ridotto a 120 gg. Ove la riscossione delle somme richieste sia effettuata dal medesimo soggetto che ha notificato l'avviso di accertamento. Nelle more dell'emanazione del decreto del Ministero dell'economia e delle finanze, le modalità di trasmissione del carico da accertamento esecutivo al soggetto legittimato alla riscossione sono individuate dal competente ufficio dell'ente.

## **Presentazione istanza di rateazione**

Il modello di richiesta rateazione (scaricabile dal sito internet : ) compilato, sottoscritto, dovrà essere inviato all'indirizzo [protocollo@comune.roseto.te.it](mailto:protocollo@comune.roseto.te.it) /[protocollo\\_generale@pec.comune.roseto.te.it](mailto:protocollo_generale@pec.comune.roseto.te.it)  
L'importo minimo della singola rata mensile ed il numero consentito di rate è disposto ai sensi dell'art. 22 del Regolamento per la Riscossione Coattiva delle Entrate di competenza dell'Ente denominato "Disciplina della rateizzazione".

## **Riesame degli avvisi di accertamento (autotutela)**

L'autotutela è il potere di ritiro degli atti di accertamento ritenuti illegittimi che si esercita su istanza di parte oppure in sede di riesame dell'ufficio. L'atto di ritiro compete all'organo che ha emanato l'atto e quindi al Funzionario responsabile del tributo. L'autotutela può portare all'annullamento totale dell'atto o alla sua parziale rettifica, con efficacia ex tunc. La richiesta di autotutela va presentata dal contribuente entro 60 giorni dalla notificazione dell'avviso di accertamento, in quanto la stessa non sospende i termini per proporre ricorso avanti la Commissione Tributaria Provinciale. Alla presentazione dell'istanza dovrà essere allegata tutta la documentazione comprovante l'asserito errore contenuto nell'atto. Il riesame dell'atto può comunque essere richiesto in ogni momento, sia se l'atto è divenuto definitivo perché è trascorso il termine per proporre ricorso sia se l'atto è stato impugnato, purché, in quest'ultimo caso, non sia intervenuta una sentenza passata in giudicato (quindi non più impugnabile) che abbia deciso sul merito della controversia (quindi non su aspetti di carattere formale).

## **Ricorso.**

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima la pretesa del Comune può avviare l'iter del processo tributario, disciplinato dal D. Lgs. 546/92 e successive modificazioni, che si articola in tre gradi di giudizio:

- 1° grado: Commissione Tributaria Provinciale
- 2° grado: Commissione Tributaria Regionale
- 3° grado: Corte di Cassazione

Il giudizio è introdotto con ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria di primo grado ([art. 18, D. Lgs. n° 546/92](#)):

Il ricorso può essere proposto avverso ([art. 19, D. Lgs. n° 546/92](#); [sito esterno banca dati CERDEF](#)):

1. l'avviso di accertamento del tributo;
2. l'avviso di liquidazione del tributo;
3. il provvedimento che irroga le sanzioni;
4. il ruolo e la cartella di pagamento;

5. l'avviso di mora;
6. l'iscrizione di ipoteca sugli immobili di cui all'articolo 77 del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n° 602, e successive modificazioni;
7. il fermo di beni mobili registrati di cui all'articolo 86 del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n° 602, e successive modificazioni;
8. gli atti relativi alle operazioni catastali indicate nell'art. 2, comma 2;
9. il rifiuto espresso o tacito della restituzione di tributi, sanzioni pecuniarie ed interessi o altri accessori non dovuti;
10. il diniego o la revoca di agevolazioni tributarie o il rigetto di domande di definizione agevolata di rapporti tributari;
11. ogni altro atto per il quale la legge ne preveda l'autonoma impugnabilità davanti alle Corti di Giustizia Tributaria.

### **Reclamo e mediazione**

Per le controversie di valore non superiore a cinquantamila euro, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. La procedura di reclamo/mediazione deve essere conclusa, a pena di improcedibilità del ricorso, entro il termine di novanta giorni dalla data di notifica di quest'ultimo art. 17 bis, D. Lgs. n° 546/92).

L'istituto del reclamo/mediazione si applica agli atti emessi dall'Agenzia delle entrate, delle dogane e dei monopoli di cui al decreto legislativo 30 luglio 1999, n° 300 e dagli Enti locali (art. 9, D. Lgs. 156/2015). Si applica inoltre, in quanto compatibili, anche agli atti emessi dagli agenti della riscossione e dai soggetti iscritti nell'albo di cui all'art. 53 del D. Lgs. n° 446/97.

L'istituto non si applica alle controversie di valore indeterminabile (ad eccezione di quelle in materia catastale, di cui all'articolo 2, comma 2, primo periodo) e alle controversie di cui all'art. 47 bis, relative al recupero degli aiuti di Stato.

L'istanza di reclamo/mediazione, se non diversamente specificato nell'atto impugnato, va inoltrato all'ente che ha emanato l'atto o ha omesso quello richiesto. La proposizione deve essere effettuata entro sessanta giorni (60 gg ) alla notificazione dell'atto da impugnare, o novanta giorni dal rifiuto tacito dell'atto richiesto. La descritta procedura amministrativa, volta alla composizione della lite, costituisce condizione di procedibilità del ricorso, che diviene esperibile decorsi novanta giorni fissati per la conclusione della stessa. Da tale termine riprendono a decorrere i trenta giorni per la costituzione in giudizio davanti alla Corte di Giustizia Tributaria e, in quella sede, all'atto del deposito del fascicolo di parte, andrà allegato il pagamento del contributo unificato. E' espressamente prevista l'applicabilità della sospensione feriale dei termini processuali (dal 1 al 31 agosto).

Il ricorso-reclamo può essere proposto personalmente dal contribuente se il valore della lite è inferiore ad euro 3.000,00 mentre se supera tale valore vi è l'obbligo di assistenza da parte di un difensore abilitato.

In seguito all'esame istruttorio dell'istanza di reclamo/mediazione, l'ente interessato può:

1. ritenere la proposta di mediazione completa nell'ammontare della pretesa e, per l'effetto accogliere l'istanza del ricorrente, invitando quest'ultimo a sottoscrivere l'accordo di mediazione senza formalità;
2. ritenere non accoglibile il reclamo in tutto o in parte; in tal caso la procedura può concludersi con un provvedimento motivato espresso di rigetto ovvero con un silenzio-rifiuto che si perfeziona decorsi novanta giorni dalla presentazione del reclamo. Nell'ipotesi di provvedimento espresso di diniego o di accoglimento parziale, il ricorrente può accettare la decisione della controparte oppure decidere di costituirsi in giudizio dinanzi al giudice tributario. La costituzione in giudizio deve avvenire entro 30 giorni dalla scadenza del termine di 90 giorni previsti per la definizione della procedura di reclamo-

mediazione, anche se il provvedimento di rigetto del reclamo-mediazione è notificato al contribuente prima dei predetti 90 giorni Circolare n. 1/E del 12 febbraio 2014 dell'Agenzia delle Entrate.

Con l'introduzione del comma 9 bis dell'art. 17 bis D. Lgs. n. 546/92 ad opera dell'[art. 4 comma 1 lett. e\) della legge 130/2022](#), a partire dai ricorsi notificati il 16 settembre 2022, nelle ipotesi di rigetto del reclamo o di mancato accoglimento della proposta di mediazione formulata ai sensi del comma 5 del citato l'art. 17-bis, la soccombenza di una delle parti, in accoglimento delle ragioni già espresse in sede di reclamo o mediazione, comporta, per la parte soccombente, la condanna al pagamento delle relative spese di giudizio.

A decorrere dal 1° luglio 2019, la notifica ed il deposito degli atti nel processo tributario avviene esclusivamente **con modalità telematica**, secondo le disposizioni contenute nel regolamento sul processo tributario telematico (D.M. del 23 dicembre 2013, n. 163) e decreti attuativi. I soggetti che stanno in giudizio senza l'assistenza di un difensore abilitato hanno la facoltà (e non l'obbligo) di utilizzare le modalità telematiche per le notifiche ed i depositi.

Contatti :

Dott.ssa Patrizia Ferretti (Funzionario Responsabile Riscossione)

Tel 085/89453617 - Mail : [ferretti.patrizia@comune.roseto.te.it](mailto:ferretti.patrizia@comune.roseto.te.it)

**FRONT OFFICE**

Il Servizio riceve i contribuenti per fornire chiarimenti sulla disciplina dei tributi, ed informare sulle aliquote deliberate annualmente, soprattutto in occasione dell'approssimarsi delle scadenze per il versamento e rilascio, a richiesta dei contribuenti che segnalano difficoltà nel calcolo del tributo, il modello F24 precompilato per il pagamento.

Fornisce inoltre l'assistenza necessaria per l'effettuazione del ravvedimento operoso disciplinato dall'articolo 13 del D. Lgs.vo 472/97 e smi.

Viene fornita consulenza anche ai destinatari dei provvedimenti di accertamento, al fine di rendere comprensibile il contenuto degli stessi, dato il tecnicismo della materia.

E' disponibile sul sito del Comune un servizio di calcolo on line con stampa del modello F24 per il pagamento.

Servizi offerti:

- ascolto, suggerimenti e consulenza
- assistenza alla compilazione della modulistica
- eventuale ricalcolo a seguito di modifiche nella posizione tributaria
- accettazione di richieste accesso atti -rimborsi - compensazioni - agevolazioni

## SERVIZI EROGATI

SERVIZIO	MODALITA' DELLA RICHIESTA	A CHI RIVOLGERSI
<p>Informazioni verbali o scritte sul tributo in generale o sulla propria posizione;</p> <p>Assistenza alla compilazione modulistica (nuove iscrizioni - variazioni - cessazioni);</p> <p>Assistenza alla compilazione di istanze per riduzioni e agevolazioni;</p> <p>Richiesta di chiarimenti su solleciti e avvisi di accertamento;</p> <p>Ristampe avvisi di pagamento F24 e Pago PA;</p> <p>Modifiche posizioni tributarie, ricalcoli;</p> <p>Attività di consulenza e assistenza</p>	<p>Telefono →</p> <p>Richiesta scritta per posta ordinaria →</p> <p>Mail →</p> <p>Direttamente al front office →</p> <p>→</p>	<p>085-89453619 800251240 (<b>numero Verde dedicato al tributo TASSA RIFIUTI</b>)</p> <p>P.zza della Repubblica, 1 64026 Roseto degli Abruzzi</p> <p>casini.gentilina@comune.roseto.te.it</p> <p>Ufficio Tributi nei seguenti orari: martedì e giovedì: 09,00/13,00 – 15,30/17,30 venerdì 09,00/13,00</p> <p>oppure consultando il sito: <a href="https://comune.roseto.te.it">https://comune.roseto.te.it</a> sezione → Uffici Tributi</p> <p>in tempo reale (richiesta verbale) entro 30 gg. (richiesta scritta)</p>

## ACCESSO AGLI ATTI

### ACCESSO DOCUMENTALE

Come precisato nell'apposito Regolamento sull'accesso pubblicato nella sezione Trasparenza del sito del Comune di Roseto link:

[https://comune.roseto.entetrasparente.it/amministrazione\\_trasparente.php?category=1&subcategory=3&regolamenti=true](https://comune.roseto.entetrasparente.it/amministrazione_trasparente.php?category=1&subcategory=3&regolamenti=true)

il soggetto interessato a visionare o ad estrarre copia di documenti che lo riguardano e siano detenuti o conservati presso l'Ente, può utilizzare l'apposita modulistica pubblicata nel sito presentando direttamente la richiesta verbale o formalizzata per iscritto allo Sportello per il pubblico, oppure inviandola tramite posta elettronica con allegato il documento di identità del richiedente o la delega a terzi con i documenti di identità del richiedente e del delegato.

L'istanza deve essere rivolta al Responsabile dell'Ufficio che detiene il documento

### ACCESSO CIVICO

L'accesso civico è consentito sui documenti per i quali la legge prevede l'obbligo della pubblicazione ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 33/13 (accesso civico semplice) o per documenti, informazioni e dati che servono al richiedente per esercitare il diritto di partecipazione al dibattito pubblico, o per il controllo sul perseguimento delle finalità istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche, ai sensi dell'art. 5 c.2 D.Lgs.33/13 (accesso civico generalizzato).

L'istanza deve essere presentata al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza.

## **RIMBORSI**

I rimborsi vengono disposti in caso di versamenti eseguiti in eccesso, o per errore iniziale dei contribuenti o per cause sopravvenute (che hanno modificato la situazione preesistente, sulla base della quale veniva calcolato l'importo da versare, per esempio la rettifica in diminuzione e con effetto retroattivo della rendita catastale sulla quale calcolare l'imposta). Il rimborso viene disposto su istanza del contribuente da presentare entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento, o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione. La restituzione delle somme versate in eccesso comporta sempre il controllo dell'intera posizione del contribuente e la verifica della regolarità dei pagamenti anche per gli anni non interessati dalla richiesta del rimborso e non prescritti.

## **RAVVEDIMENTO OPEROSO**

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

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

Per il conteggio delle somme da versare ci si può rivolgere al proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza fiscale autorizzato.

E' disponibile sul sito del Comune un servizio di calcolo on line (servizi on line - sezione Calcolo IMU) con stampa del modello F24 per il pagamento.

## **GLI STANDARD DI QUALITA' GARANTITI**

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

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti. L'orario di apertura al pubblico dell'ufficio è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza. Gli sportelli, come anche in generale i locali di attesa, sono attrezzati per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie. Per garantire che i servizi descritti nella presente "Carta" vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni-tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa.

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

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate al successivo capitolo.



SERVIZIO	ASPETTO DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Emissione avvisi di pagamento	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 15 giorni prima della scadenza della primarata
Attività assistenza e servizio al pubblico	Tempi di attesa allo sportello	Entro 10 minuti
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Tempi di risposta	Immediato se consentito dalla richiesta formulata nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello;  Entro 10 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Ricezione al protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Tempi di risposta	Immediato
Rimborso somma non dovuta PER LEGGE 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)	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto.
Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta PER LEGGE Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60giorni dalla notifica della cartella)	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)

Annullamento/rettifica di avviso di Accertamento PER LEGGE Entro 120 giorni dallarichiesta (da presentare entro 60giorni dalla notifica dell'avviso)	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000– Statuto Entro 90 giorni dalla richiesta	Tempi di risposta	Entro 90 giorni dalla richiesta dei diritti del contribuente, comma 1) lettera a
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000– Statuto dei diritti del contribuente: comma 1) lettere b) e c); e comma 2 PER LEGGE Entro 120 giorni dallarichiesta	Tempi di risposta	Entro 90 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla Presentazione
Comunicazioni di riscontro alla richiesta di situazioni debitorie anche ai fini della procedura di sovra indebitamento di cui alla L /3 2012 e s.m.i.	Tempi di risposta	30 gg dalla richiesta
Accesso Atti	Tempi di risposta	30 gg dalla richiesta

### **L'aggiornamento degli standard**

La Carta della qualità dei servizi è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati che per gli standard. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i giudizi espressi dagli utenti e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

### **Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti**

Ogni utente può presentare al Dirigente Settore Tributi reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente "Carta".. Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, per posta elettronica e contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma. L'eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. Oltre ai reclami, gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi. In caso di presentazione formale, il funzionario responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso. Se il reclamo è riconosciuto fondato il funzionario adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l'utente, presso l'Ufficio Tributi , sono disponibili gli appositi modelli per la

presentazione scritta di reclami e suggerimenti. Il modello è scaricabile anche dal sito Internet ed è allegato alla presente "Carta". I reclami ed i suggerimenti ricevuti vengono raccolti in un report annuale e di essi si tiene conto al fine della redazione del piano di miglioramento della qualità.

### **Reperibilità della Carta dei Servizi**

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune. Essa è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito Internet, <https://www.comune.roseto.te.it/> il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso il Servizio Tributi .

### **Nella reciproca collaborazione ed interazione:**

Tutti i cittadini possono accedere al Servizio Tributi e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente Carta.

### **Il personale**

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, 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, nonché 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. 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 e giuridici.

### **L'utente**

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Gli utenti hanno 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).

Inoltre, gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sui Servizi offerti e sulle modalità di accesso agli stessi;
- comunicare con il Servizio Tributi attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Gli utenti del Servizio Tributi sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Servizio stesso.

### **LA TUTELA DELLA PRIVACY**

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del GDPR 2016/679/UE che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Roseto degli Abruzzi.

Responsabile della protezione dei dati personali (RPD-DPO) del Comune di Roseto degli Abruzzi è Studio Piermarini , Via Piceno Aprutina 47- CAP 63100 Ascoli Piceno ( AP)

---

Recapiti Tel./Fax 0736/254724

Cel. 339/2160811

E-mail: [alessandro@piermarinistudio.it](mailto:alessandro@piermarinistudio.it)

Sito: [www.piermarinistudio.it](http://www.piermarinistudio.it);

Allegato:

- **MODULO** per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi.

Al responsabile dell'Ufficio Tributi  
Comune di Roseto degli Abruzzi  
Piazza della Repubblica  
64026 - Roseto degli Abruzzi

**Dati del presentatore:**

NOME \_\_\_\_\_

COGNOME \_\_\_\_\_

INDIRIZZO \_\_\_\_\_

RECAPITO TELEFONICO \_\_\_\_\_

E MAIL \_\_\_\_\_

**Oggetto del reclamo:**

\_\_\_\_\_

**Motivo:**

Ritardo    Omissione    Scortesia    Altro:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Proposta di miglioramento del servizio:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

\*\*\*\*\*

\*\* Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Decisione del responsabile del servizio:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Il Responsabile del Servizio**