



Comune di Como

***CARTA DEI SERVIZI DEL SETTORE
TRIBUTI E RISCOSSIONI***

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 194 del 11/06/2025

Sommario

INTRODUZIONE

A. NORME E PRINCIPI

B. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

C. I SERVIZI OFFERTI

D. STANDARD DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

E. ISTITUTI DEFLATTIVI DEL CONTEZIOSO

Introduzione

La Carta dei Servizi

La Carta dei servizi consente d'informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino.

La Carta 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.

Gli standard di livelli minimi di qualità riportati nella Carta, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

Caratteristiche della Carta

La Carta dei servizi ha validità permanente e sarà aggiornata nel caso di eventuali variazioni a quanto in essa riportato.

La Carta dei servizi è pubblicata sul sito del Comune di Como.

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi il Settore Tributi e Riscossioni si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il Settore Tributi e Riscossioni eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Partecipazione

Il Settore Tributi e Riscossioni s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. È inoltre

garantito il contraddittorio preventivo nei casi previsti dalla Statuto del Contribuente (Legge n.212/2000 e ss.mm.ii.) ad eccezione degli atti automatizzati di pronta liquidazione e di controllo formale delle dichiarazioni quali ad esempio:

- i ruoli e le cartelle di pagamento ed ogni atto emesso dall’Agenzia delle Entrate Riscossione al fine del recupero delle somme ad essa affidate;
- gli atti di accertamento per omesso, insufficiente o tardivo versamento dei tributi ed irrogazione delle relative sanzioni.

Efficienza ed efficacia

Il Settore Tributi e Riscossioni pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Settore Tributi e Riscossioni assicura il proprio impegno per garantire l’esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità, all’ascolto, al rispetto e all’educazione reciproci.

Informazione

Il Settore Tributi e Riscossioni considera l’informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In caso di funzionamento irregolare o d’interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell’irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all’utenza.

2. Principali riferimenti normativi

La Carta dei servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 in tema di “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
 - Decreto Legislativo n. 286/1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi”;
 - Decreto Legislativo n. 150 del 27/10/2009 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
 - Decreto Legislativo n. 33 del 14/03/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.
 - Legge 27 luglio 2000, n.212 - “Disposizioni in materia di statuto dei diritti del
-

contribuente”, aggiornato con le modifiche apportate, da ultimo, dal D.L. 9 agosto 2024, n.113, convertito con modificazioni, dalla legge 7 ottobre 2024, n.143.

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Il Settore Tributi e Riscossioni gestisce le entrate tributarie di competenza comunale, relative all’imposta municipale propria (IMU), alla tassa rifiuti (TARI), all’imposta di soggiorno, nonché all’addizionale comunale IRPEF, garantendo il rispetto di tutti i principi sopra elencati al fine di agevolare il contribuente all’assolvimento degli adempimenti posti a suo carico.

2. Obiettivi

L’acquisizione delle risorse finanziarie è il principale obiettivo del Settore.

Nel rispetto di tale obiettivo, ma senza perdere di vista le esigenze dei cittadini, il Settore si adopera al fine di ripartire equamente la tassazione, di semplificare gli adempimenti a carico dei cittadini, di rispondere tempestivamente alle istanze degli stessi e di offrire la massima garanzia di trasparenza e partecipazione, affinché il prelievo tributario sia commisurato all’effettiva capacità contributiva, garantendo l’emissione di atti di annullamento, sgravio e rimborso, correttivi di atti impositivi o di versamenti eccedenti il dovuto.

Inoltre, sempre nell’ottica di garantire un’equa ripartizione della tassazione, il Settore Tributi e Riscossioni effettua controlli al fine di ridurre l’evasione/elusione tributaria.

3. Attività e destinatari

Il Settore, nell’ambito dei servizi sopra menzionati, offre una molteplicità di servizi dedicati al cittadino e alle imprese, tra i quali l’assistenza nella compilazione della modulistica, le informazioni verbali, telefoniche o via e-mail, la pianificazione, mediante appuntamento, della trattazione di pratiche di maggiore complessità.

4. Recapiti, orari e modalità di accesso

L’ufficio si trova in Como, Via Vittorio Emanuele II 97 - Palazzo Cernezzì

Centralino: 031.2521 URP: 031.252222

E-mail: ufficio.ici-imu@comune.como.it - ufficio.tassarifiuti@comune.como.it - imposta.soggiorno@comune.como.it

PEC: protocollo@comune.pec.como.it

Sito internet www.comune.como.it

SUPER-URP: <https://segnala.comune.como.it/s/?language=it>

L'apertura al pubblico è così articolata:

Ricezione allo sportello - senza necessità di appuntamento - da lunedì a venerdì:
09:00 – 12:30

Ricezione telefonica attiva il lunedì e il mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 16.30 ai seguenti recapiti telefonici:

TARI: 031.252363 | 031.252286 | 031.252563 | 031.252233

IMPOSTA DI SOGGIORNO: 031.252417

È possibile, inoltre, prenotare un appuntamento collegandosi al seguente link:
www.comune.como.it/agenda/

Dal sito istituzionale dell'Ente <http://www.comune.como.it> è possibile accedere all'Area Tematica Tributi, visionare i regolamenti di competenza, acquisire informazioni utili a ciascun tributo e scaricare la modulistica necessaria ad assolvere correttamente gli adempimenti previsti dalle norme regolamentari; sullo stesso sito sono riportati i nominativi e i recapiti del personale addetto.

C. Servizi offerti

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

Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, gli uffici svolgono, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia. L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.

Di seguito si indicano le principali attività rivolte agli utenti del Servizio.

Front office

Il Servizio riceve i contribuenti per fornire chiarimenti sulla disciplina dei tributi, ed informare sulle aliquote deliberate annualmente.

Viene fornita assistenza anche ai destinatari dei provvedimenti di accertamento, al fine di rendere comprensibile il contenuto degli stessi, data la complessità della materia.

Rimborsi/Compensazioni

I rimborsi e/o compensazioni 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 e/o compensazione viene disposto su istanza del contribuente da presentare entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento.

La modulistica per la richiesta è reperibile sul sito dell'Ente e presso il Servizio.

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 - compensazione e non prescritti.

Rateizzazione

L'istituto è disciplinato dai Regolamenti dei singoli Tributi e dal Regolamento Generale delle Entrate.

La modulistica per la richiesta di rateizzazione del debito è reperibile sul sito dell'Ente e presso il Servizio.

Riesame degli importi TARI addebitati

Il contribuente può presentare al Settore Tributi e Riscossioni, nelle forme previste per la presentazione della dichiarazione TARI, una richiesta di informazione, un reclamo scritto o una richiesta di rettifica degli importi pretesi con l'avviso bonario.

Il Servizio predispone specifica modulistica, disponibile presso l'Ufficio TARI e scaricabile dal sito web comunale.

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'autotutela è obbligatoria nei casi previsti dall'art. 10 quater dello Statuto del contribuente (Legge 27 luglio 2000, n. 212) e facoltativa nei casi previsti dall'art. 10 quinquies dello Statuto del contribuente (Legge 27 luglio 2000, n. 212)

Discarico delle somme iscritte a ruolo

Le somme iscritte a ruolo ai fini della riscossione coattiva possono essere oggetto di apposita istanza motivata di discarico da formularsi avvalendosi della modulistica reperibile su sito dell'Ente.

Reclami

Per formulare suggerimenti/segnalazioni o disservizi riferiti ai servizi pubblici erogati dal Settore Tributi e Riscossioni, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Ente, utilizzando l'apposito

modello (Allegati n. 1 e n. 2) reperibile sul sito internet dell'Ente.

La segnalazione/reclamo può essere presentata a mano, spedita per posta o tramite posta elettronica. L'URP trasmette i reclami al Responsabile del Settore Tributi e riscossioni ai fini dello svolgimento degli accertamenti e le valutazioni del caso, al fine di consentire l'adozione delle misure correttive ed accrescere la qualità del servizio offerto.

A richiesta dell'interessato, il Responsabile dell'Ufficio Tributi fornisce riscontro scritto entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, fatte salva la necessità di integrazioni istruttorie.

Resta ferma la facoltà dell'interessato d'inoltrare reclami verbali o scritti, anziché all'URP, direttamente al Direttore responsabile del servizio interessato, secondo le modalità, condizioni e presupposti sopra descritti. Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.

Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo

Ai sensi del D. Lgs. 31/12/1992 n. 546 e ss.mm.ii. contro l'avviso di accertamento è ammesso ricorso alla Corte di Giustizia tributaria di primo grado entro 60 giorni dalla data di notifica.

Ai sensi dell'articolo 16 bis del D.Lgs. 546/92 la notifica e il successivo deposito del ricorso presso la Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado devono essere eseguiti esclusivamente in modalità telematica. Tale obbligo non sussiste per i contribuenti che stanno in giudizio senza difensore, ossia per le controversie fino a € 3.000.

Per valore della lite si intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate con l'atto impugnato (art. 12 comma 2 del D.Lgs. 546/92, e ss. mm. e ii.).

In caso di utilizzo della modalità telematica, il ricorso, munito di firma digitale, deve essere notificato al Comune di Como esclusivamente a mezzo PEC all'indirizzo: protocollo@comune.pec.como.it

Il ricorrente dovrà quindi costituirsi in giudizio, a pena di inammissibilità, entro 30 giorni dalla notifica di cui sopra, depositando l'originale digitale del ricorso notificato e le ricevute della PEC, con modalità esclusivamente telematica mediante l'applicazione PTT del Sistema informativo della Giustizia Tributaria (SIGIT) tramite il portale della giustizia tributaria "www.giustiziatributaria.gov.it", a cui si accede previa registrazione.

In caso di non utilizzo della modalità telematica, per le controversie fino a € 3.000, il ricorso deve essere notificato mediante consegna diretta, spedizione o notifica a questo Comune, via pec all'indirizzo protocollo@comune.pec.como.it ovvero all'indirizzo Settore Tributi e Riscossioni, Como 22100 (CO), Via Vittorio Emanuele II, 97. Rimane fermo per il contribuente, l'obbligo di costituirsi in giudizio nel termine di 30 giorni dalla data di proposizione del ricorso, mediante deposito presso la Segreteria della Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado di Como di un esemplare del ricorso già inoltrato a questo Comune, munito di timbro di ricevuta, relata di notifica o di fotocopia della ricevuta di ritorno postale.

D. Standard di erogazione dei servizi

Per garantire un'ottimale erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Settore Tributi e Riscossioni s'impegna a garantire agli utenti.

Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi in seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo C. di questa Carta dei servizi.

I termini di impegno sottoindicati si riferiscono al termine di conclusione del procedimento mediante riscontro espresso all'istanza del contribuente, fatte salve eventuali proroghe conseguenti alla necessità di integrazioni istruttorie.

PRESTAZIONE	TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
FRONT OFFICE	<i>NON SPECIFICATO</i>	<i>PUNTUALE SU RICHIESTA</i>
RIMBORSI	<i>ENTRO 180 GIORNI DALLA RICHIESTA</i>	<i>ENTRO 150 GIORNI DALLA RICHIESTA.</i>
COMPENSAZIONI	<i>NON SPECIFICATO</i>	<i>ENTRO 60 GIORNI DALLA RICHIESTA</i>
RATEIZZAZIONI	<i>NON SPECIFICATO</i>	<i>ENTRO 60 GIORNI DALL'ISTANZA</i>
RICHIESTA DI AUTOTUTELA OBBLIGATORIA	<i>30 GG</i>	<i>ENTRO 30 GIORNI DALLA RICHIESTA</i>
RECLAMI PRESENTATI IN FORMA SCRITTA	<i>NON SPECIFICATO</i>	<i>ENTRO 30 GIORNI DALLA PRESENTAZIONE</i>
DISCARICO SOMME ISCRITTE A RUOLO NON DOVUTE	<i>NON SPECIFICATO</i>	<i>ENTRO 60 GIORNI DALLA RICHIESTA</i>

E. Istituti deflattivi del contenzioso

Gli istituti per la tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

Il Regolamento generale delle Entrate comunali vigente disciplina i seguenti istituti deflattivi del contenzioso tributario:

- Autotutela
 - Reclamo
 - Interpello
 - Accertamento con adesione
 - Ravvedimento operoso
-

Allegato 1

MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

AL COMUNE DI COMO

Ufficio Relazioni con il

Pubblico

Via Vittorio Emanuele II 97

Como 22100 (CO)

OGGETTO: Segnalazioni/Suggerimenti

Cognome _____ Nome _____
residente in _____ () via/piazza _____
c.a.p. _____ telefono _____ cellulare _____

Segnalazione/proposte/suggerimenti *(scrivere in stampatello e con carattere leggibile, grazie):*

La risposta verrà fornita entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

Come vuole essere contattato:

mail.....

posta ordinaria

via/piazza.....n.....C.A.P.....località.....

Data,..... Firma.....

Grazie per la collaborazione.

Allegato 2

MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI

AL COMUNE DI COMO

Ufficio Relazioni con il

Pubblico

Via Vittorio Emanuele II 97

Como 22100 (CO)

OGGETTO: RECLAMO.

Reclamo riferito al seguente Settore/Servizio _____:

Oggetto del reclamo (descrivere i fatti oggetto di reclamo con le relative date)

Si desidera una risposta scritta (barrare se interessati):

SI

NO

Compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____ Comune _____ Cap. _____

Telefono: _____ E-mail _____

Luogo e data _____

Firma

Informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 RGPD UE/2016/679)

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (Regolamento generale sulla protezione dei dati personali), si forniscono le seguenti informazioni.

Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento è il Comune di Como, con sede in Palazzo Cernezzi – via Vittorio Emanuele II n. 97, 22100; PEC: protocollo@comune.pec.como.it ; n. tel. +39 0312521

Responsabile della protezione dei dati personali

Il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) è raggiungibile al seguente indirizzo: Comune di Como, via Vittorio Emanuele II n. 97, e-mail: rpd@comune.como.it

Per ulteriori informazioni è possibile consultare la sezione Privacy raggiungibile dall'home page del sito istituzionale del Comune di Como.

Finalità e base giuridica

Il trattamento dei dati è finalizzato all'espletamento del procedimento e delle attività connesse e strumentali alla gestione della riscossione da parte dell'Ente, quali istanze di rateizzazione, rimborsi all'utente e procedure esecutive.

I dati personali sono trattati nel rispetto delle condizioni previste dall'art. 6 del Regolamento UE 2016/679 ed in particolare per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico in coerenza con il Regolamento per la Gestione della Riscossione delle Entrate Comunali.

Modalità di trattamento

Il trattamento si svolge nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali ed è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza. Viene effettuato anche con l'ausilio di strumenti elettronici coerentemente con le operazioni indicate nell'art. 4, punto 2, del Regolamento UE 2016/679.

Natura del trattamento

Il conferimento dei dati richiesti ha carattere facoltativo, ma il loro mancato conferimento non consente di assicurare l'espletamento delle attività da parte dell'Ente connesse all'istanza.

Comunicazione e diffusione

I dati personali non sono oggetto di comunicazione o di diffusione.

Categorie di destinatari dei dati

I trattamenti sono effettuati a cura delle persone autorizzate e impegnate alla riservatezza e preposte alle relative attività in relazione alle finalità perseguite.

Conservazione dei dati

I dati saranno conservati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti e comunque per un periodo ulteriore in applicazione degli obblighi di tenuta della documentazione amministrativa.

Trasferimento dati verso paesi terzi

I dati forniti per le predette finalità non sono trasferiti a paesi terzi o organizzazioni internazionali, all'estero all'interno o all'esterno dell'Unione Europea.

Diritti degli interessati

Gli interessati possono esercitare i diritti previsti dall'art. 15 e seguenti del Regolamento UE 2016/679 ed in particolare il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica o la limitazione, l'aggiornamento se incompleti o erronei e la cancellazione se sussistono i presupposti, nonché di opporsi all'elaborazione rivolgendo la richiesta:

- al Comune di Como in qualità di Titolare, Direzione Tributi e Riscossioni.
- al Responsabile per la protezione dei dati personali del Comune di Como (Data Protection Officer - "DPO")

Diritto di reclamo

Si informa infine che gli interessati, qualora ritengano che il trattamento dei dati personali a loro riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (art. 77) hanno il diritto di proporre reclamo al Garante (Garante della Privacy) o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento).
