



# **COMUNE DI PIANO DI SORRENTO**

**Città Metropolitana di Napoli**

## **Carta della qualità dei servizi Ufficio Tributi**

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

---

# Sommario

|   |   |         |
|---|---|---------|
| 1 | Informazioni generali   | Pag. 3  |
| 2 | I principi generali della Carta della qualità sei servizi e gli obiettivi del Settore Tributi | Pag. 5  |
| 3 | I servizi tributari   | Pag. 7  |
| 4 | I servizi erogati   | Pag. 11 |
| 5 | Gli standard di qualità garantiti   | Pag. 24 |
| 6 | La tutela e la partecipazione del contribuente  | Pag. 26 |

## 1. - Informazioni generali

### 1.1. Periodo di validità

La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità biennale a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. Anche prima della scadenza, tuttavia, è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità.

### 1.2. Unità organizzativa responsabile

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Tributi. L'ufficio si trova in Piazza Cota - Piano di Sorrento (NA),

Tel. 081-5344406 - Fax 081-5321484

Mail: [tributi@comune.pianodisorrento.na.it](mailto:tributi@comune.pianodisorrento.na.it)

PEC: [protocollo@pec.comune.pianodisorrento.na.it](mailto:protocollo@pec.comune.pianodisorrento.na.it)

Sito internet: <http://www.comune.pianodisorrento.na.it>

L'apertura al pubblico è così prevista:

- da lunedì a venerdì: 8.30 - 13.00
- martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00

L'apertura al pubblico dedicata alla discussione degli accertamenti è così prevista:

- martedì: 10.00 - 13.00
- giovedì: 15.00 - 17.00
- venerdì: 10.00 - 13.00

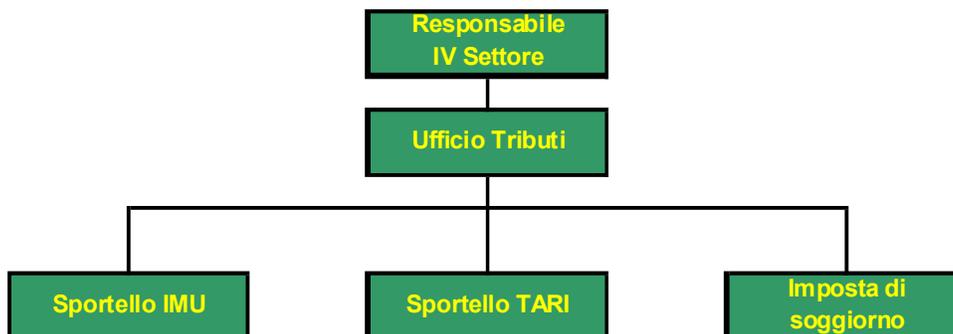
È possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- telefonando allo 081-5344406 dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,30;
- via mail al seguente indirizzo: [tributi@comune.pianodisorrento.na.it](mailto:tributi@comune.pianodisorrento.na.it)

Il Responsabile è il Dott. Vincenzo Limauro (tel. 081-5344438) indirizzo e-mail:

[settore4@comune.pianodisorrento.na.it](mailto:settore4@comune.pianodisorrento.na.it);

L'organigramma dell'Ufficio Tributi è il seguente:



**1.3. - Dove trovare la carta della qualità dei servizi**

La Carta della qualità dei servizi dei tributi è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito <http://www.comune.pianodisorrento.na.it>.

## 2. - I principi generali della carta della qualità dei servizi e gli obiettivi dell'Ufficio Tributi.

### 2.1. - I principi generali della "Carta".

La presente Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dall'Ufficio 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), alla legge 213/2012 (Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali).

Con la Carta della qualità dei servizi, il Comune di Piano di Sorrento si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

- eguaglianza ed imparzialità: l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità;
- chiarezza e trasparenza: l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione;
- partecipazione: la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; l'ufficio dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- efficacia ed efficienza: l'Amministrazione assicura il costante aggiornamento del personale dell'ufficio al fine di rispondere alle richieste dell'utenza e per perseguire il continuo miglioramento dei servizi offerti;
- continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni;
- semplificazione delle procedure: l'ufficio assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e cura che le comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi. In tale ottica si prevede di attivare uno sportello telematico, attraverso cui il contribuente stesso potrà svolgere in autonomia la maggior parte delle

pratiche che abitualmente si effettuano allo sportello. Il Comune, dall'altro canto, potrà verificare in tempo reale ogni singola operazione e posizione di ogni contribuente ed ogni dettaglio relativo a versamenti e alla rendicontazione.

Il Comune assicura inoltre che la gestione delle attività e dei processi in atto nell'Ufficio Tributi siano svolte nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

## 2.2. - Gli obiettivi dell'Ufficio Tributi.

Gli obiettivi che l'Ufficio Tributi si prefigge sono:

| OBIETTIVI  | COME SONO RAGGIUNTI   |
|--|---|
| Reperimento delle risorse per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale | Diversificazione del carico tributario: nella determinazione delle aliquote e delle tariffe dei tributi vengono agevolate, ove possibile, le fasce deboli della popolazione ovvero soggetti che svolgono attività di utilità sociale.   |
| Equa ripartizione della tassazione   | Attività di recupero dell'evasione: I controlli sono svolti attraverso l'incrocio massivo dei dati, nonché attraverso indagini mirate volte a contrastare situazioni di evasione, ma anche di elusione delle imposte. In tal modo viene garantito il principio costituzionale del concorso alle spese pubbliche in ragione della capacità contributiva di ciascuno.   |
| Comunicazioni con gli utenti   | Le informazioni necessarie per un corretto adempimento degli obblighi tributari e la modulistica da utilizzare sono disponibili, in forma cartacea, presso gli uffici e sono scaricabili anche dal sito internet che viene tenuto in costante aggiornamento;<br>Sul sito è presente anche un portale che consente di consultare la propria posizione tributaria relativa a IMU, TASI (tributo soppresso dal 1° gennaio 2020) e TARI e di stampare il modelli di versamento. |
| Tempestività della risposta  | Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi.   |

### 3. - I servizi tributari

L'Ufficio Tributi si occupa della gestione dei tributi di competenza del Comune 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". L'ufficio è collocato all'interno del IV Settore del Comune di Piano di Sorrento. I tributi gestiti, direttamente o in concessione/appalto ad altri soggetti, sono i seguenti:

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

L'imposta municipale propria (IMU) fu 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. L'imposta municipale propria ha sostituito la precedente imposizione di competenza comunale che gravava sugli immobili, l'ICI, ed a livello erariale, anche l'Irpef e relative addizionali dovute in relazione ai redditi fondiari sui beni non locati. La nuova IMU, che ricalca grossomodo il vecchio impianto dell'imposta abolita, è stata disciplinata dai commi 740 e seguenti dell'art. 1 della Legge 27 dicembre 2019, n. 160.

Il presupposto dell'imposta (comma 740) è il possesso di immobili, con esclusione dell'abitazione principale o assimilata, salvo che si tratti di un'unità abitativa classificata nelle categorie catastali A/1, A/8 o A/9. Per abitazione principale (comma 741) s'intende l'immobile, iscritto o iscrivibile nel catasto edilizio urbano come unica unità immobiliare, nel quale il possessore e i componenti del suo nucleo familiare dimorano abitualmente e risiedono anagraficamente. Per pertinenze dell'abitazione principale s'intendono esclusivamente quelle classificate nelle categorie catastali C/2, C/6 e C/7, nella misura massima di un'unità pertinenziale per ciascuna delle categorie catastali indicate;

Sono, altresì, considerate abitazioni principali:

- 1) le unità immobiliari appartenenti alle cooperative edilizie a proprietà indivisa adibite ad abitazione principale e relative pertinenze dei soci assegnatari;
- 2) le unità immobiliari appartenenti alle cooperative edilizie a proprietà indivisa destinate a studenti universitari soci assegnatari, anche in assenza di residenza anagrafica;
- 3) i fabbricati di civile abitazione destinati ad alloggi sociali come definiti dal decreto del Ministro delle infrastrutture 22 aprile 2008, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 146 del 24 giugno 2008, adibiti ad abitazione principale;
- 4) la casa familiare assegnata al genitore affidatario dei figli, a seguito di provvedimento del giudice che costituisce altresì, ai soli fini dell'applicazione dell'imposta, il diritto di abitazione in capo al genitore affidatario stesso;
- 5) un solo immobile, iscritto o iscrivibile nel catasto edilizio urbano come unica unità immobiliare, posseduto e non concesso in locazione dal personale in servizio permanente appartenente alle Forze armate e alle Forze di polizia ad ordinamento militare e da quello dipendente delle Forze di polizia ad ordinamento civile, nonché dal personale del Corpo nazionale dei vigili del fuoco e, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 28, comma 1, del decreto legislativo 19 maggio 2000, n. 139, dal personale appartenente alla carriera prefettizia, per il quale non sono richieste le condizioni della dimora abituale e della residenza anagrafica;
- 6) su decisione del comune, anche l'unità immobiliare posseduta da anziani o disabili che acquisiscono la residenza in istituti di ricovero o sanitari a seguito di ricovero permanente, a condizione che la stessa non risulti locata;

Il comma 744 riserva allo Stato il gettito dell'IMU derivante dagli immobili ad uso produttivo classificati nel gruppo catastale D, calcolato ad aliquota dello 0,76 per cento.

La base imponibile è ridotta del 50 per cento nei seguenti casi:

- 
- a) per i fabbricati d'interesse storico o artistico;
  - b) per i fabbricati dichiarati inagibili o inabitabili e di fatto non utilizzati;
  - c) per le unità immobiliari, fatta eccezione per quelle classificate nelle categorie catastali A/1, A/8 e A/9, concesse in comodato dal soggetto passivo ai parenti in linea retta entro il primo grado che le utilizzano come abitazione principale, con le precisazioni riportate al comma 747 dell'art. 1 della Legge 160/2019 ;

Per le abitazioni locate a canone concordato di cui alla legge 9 dicembre 1998, n. 431, l'imposta è ridotta al 75 per cento.

Sono, inoltre, esenti dall'imposta i terreni agricoli come di seguito qualificati:

- a) posseduti e condotti dai coltivatori diretti e dagli imprenditori agricoli professionali;
- b) ricadenti in aree montane o di collina, delimitate ai sensi dell'articolo 15 della legge 27 dicembre 1977, n. 984, sulla base dei criteri individuati dalla circolare del Ministero delle finanze n. 9 del 14 giugno 1993;

L'imposta è dovuta per anni solari proporzionalmente alla quota e ai mesi dell'anno nei quali si è protratto il possesso, computando anche il mese durante il quale il possesso si è protratto per più della metà dei giorni del mese stesso.

Il versamento dell'imposta dovuta al comune avviene in due rate, scadenti la prima il 16 giugno e la seconda il 16 dicembre dell'anno in corso;

Per quanto riguarda le aliquote da applicare, il comma 748, stabilisce che l'aliquota di base per l'abitazione principale classificata nelle categorie catastali A/1, A/8 e A/9 e per le relative pertinenze è pari allo 0,5 per cento e il comune, con deliberazione del consiglio comunale, può aumentarla di 0,1 punti percentuali o diminuirla fino all'azzeramento. Il successivo 749 prevede che dall'imposta dovuta per l'unità immobiliare adibita ad abitazione principale del soggetto passivo e classificata nelle categorie catastali A/1, A/8 e A/9 nonché per le relative pertinenze si detraggono, fino a concorrenza del suo ammontare, euro 200 rapportati al periodo dell'anno durante il quale si protrae tale destinazione.

Il comma 750 stabilisce che l'aliquota di base, per i fabbricati rurali ad uso strumentale è pari allo 0,1 per cento e i comuni possono solo ridurla fino all'azzeramento. Il successivo comma 751 prevede, fino all'anno 2021, che l'aliquota di base per i fabbricati costruiti e destinati dall'impresa costruttrice alla vendita, fintanto che permanga tale destinazione e non siano in ogni caso locati, è pari allo 0,1 per cento. I comuni possono aumentarla fino allo 0,25 per cento o diminuirla fino all'azzeramento. A decorrere dal 1° gennaio 2022, i fabbricati costruiti e destinati dall'impresa costruttrice alla vendita, finché permanga tale destinazione e non siano in ogni caso locati, sono esenti dall'IMU. L'aliquota di base per i terreni agricoli, fissata dal comma 752, è pari allo 0,76 per cento. I comuni, con deliberazione del consiglio comunale, possono aumentarla sino all'1,06 per cento o diminuirla fino all'azzeramento, mentre per gli immobili ad uso produttivo classificati nel gruppo catastale D, il comma 753, stabilisce l'aliquota di base allo 0,86 per cento, di cui la quota pari allo 0,76 per cento è riservata allo Stato, fermo restando che i comuni, con deliberazione del consiglio comunale, possono aumentarla sino all'1,06 per cento o diminuirla fino al limite dello 0,76 per cento. Infine il comma 754 stabilisce che l'aliquota di base per gli immobili diversi dall'abitazione principale e diversi da quelli di cui ai commi da 750 a 753 è pari allo 0,86 per cento e i comuni, con deliberazione del consiglio comunale, possono aumentarla sino all'1,06 per cento o diminuirla fino all'azzeramento. Il tributo è gestito direttamente dall'Ufficio Tributi.

### **TRIBUTO SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI)**

Il tributo sui servizi indivisibili è stato istituito con legge del 27 dicembre 2013 n. 147 (Legge di stabilità 2014). Fino al 31.12.2015 il presupposto impositivo era il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di fabbricati, ivi compresa l'abitazione principale come definita ai fini dell'imposta municipale propria, di aree scoperte nonché di quelle edificabili, a qualsiasi uso adibiti ad eccezione dei terreni agricoli. Con decorrenza 1.1.2016, ai sensi dell'art. 13, comma secondo del decreto legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito con modificazioni nella legge 22 dicembre 2011

---

n. 214, così come riformulato dall'art. 1, comma 10, lett. a), della legge 28 dicembre 2015 n. 208 (legge di stabilità 2016), il presupposto impositivo è il possesso o la detenzione, a qualsiasi titolo, di fabbricati e di aree edificabili, come definiti ai sensi dell'imposta municipale propria, ad eccezione, in ogni caso, dei terreni agricoli e dell'abitazione principale. La base imponibile è quella prevista per l'applicazione dell'imposta municipale propria (IMU) ed anche in questo caso la legge fissa le aliquote da applicare consentendo ai Comuni di aumentarle o ridurle entro limiti fissati. Dal 1° gennaio 2020 il tributo è abrogato in quanto è stato riaccorpato all'IMU per effetto della L. n. 160/2019. Il tributo è gestito direttamente dall'Ufficio Tributi.

#### **IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITA' (ICP)**

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. Il tributo è gestito dal Comune mediante affidamento alla ditta Andreani Tributi s.r.l. - Via Cluentina, 33 - 62100 Macerata - Telefono: 0733 187 52 10 - Email: info@gruppoandreani.it - <http://www.andreanitributi.it>.

#### **DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI (DPA)**

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. Il tributo è gestito dal Comune mediante affidamento alla ditta Andreani Tributi s.r.l. - Via Cluentina, 33 - 62100 Macerata - Telefono: 0733 187 52 10 - Email: info@gruppoandreani.it - <http://www.andreanitributi.it>.

#### **OCCUPAZIONE DI SPAZI ED AREE PUBBLICHE (COSAP)**

Il canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche, istituito con D. Lgs. 15 dicembre 1997, n. 446, è il corrispettivo che 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. Il canone è dovuto dal titolare dell'atto di concessione o, in mancanza del rilascio dell'atto stesso, dall'occupante di fatto, in proporzione allo spazio effettivamente sottratta all'uso pubblico. Il canone è gestito dal Comune mediante affidamento alla ditta Andreani Tributi s.r.l. - Via Cluentina, 33 - 62100 Macerata - Telefono: 0733 187 52 10 - Email: info@gruppoandreani.it - <http://www.andreanitributi.it>.

#### **ADDIZIONALE COMUNALE ALL'IMPOSTA SUL REDDITO DELLE PERSONE FISICHE (IRPEF)**

L'addizionale comunale all'imposta sul reddito delle persone fisiche (IRPEF), istituita con il D.lgs. n. 360/1998, è dovuta dai contribuenti che alla data del 1° gennaio abbiano il domicilio fiscale nel Comune di Piano di Sorrento. L'imposta si applica al reddito complessivo determinato ai fini IRPEF ed è dovuta se per lo stesso anno risulta dovuta l'IRPEF stessa. È facoltà di ogni comune istituirla, stabilendone con proprio regolamento l'aliquota e l'eventuale soglia di esenzione nei limiti fissati dalla legge statale. La liquidazione avviene con la dichiarazione annuale dei redditi. Con deliberazione di Consiglio Comunale n. 5 del 10 febbraio 2007 è stato approvato il regolamento per l'istituzione dell'addizionale comunale all'IRPEF nel comune di Piano di Sorrento, confermata negli anni successivi.

#### **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.

Nella determinazione della tariffa occorre riferirsi ai criteri definiti nel Dpr. n. 158/98, salvo la possibilità di deroga in caso di commisurazione della tassa alle quantità e qualità medie dei rifiuti prodotti per unità di superficie (principio del "chi inquina paga"). La normativa dispone che la tariffa debba prevedere la copertura integrale dei costi d'investimento e di esercizio relativi al servizio di raccolta rifiuti, ricomprendendo anche quelli per lo smaltimento in discarica con esclusione dei rifiuti speciali il cui costo di smaltimento è sostenuto direttamente dal produttore. Sono previste riduzione ed esenzioni come nel caso di mancata raccolta dei rifiuti, interruzione del servizio, distanza dal punto di raccolta, raccolta differenziata, abitazioni con unico occupante o tenute a disposizione, abitazioni o aree scoperte adibite ad uso stagionale o non continuativo.

Dal 2020, per opera del comma 527 della legge di Bilancio per il 2018, sono state attribuite all'ARERA anche le funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti urbani e assimilati, da esercitarsi "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria" stabiliti dalla legge istitutiva dell'Autorità stessa (legge 14 novembre 1995, n. 481) e già esercitati negli altri settori di competenza.

Il tributo è gestito dall'Ufficio Tributi per l'attività di bollettazione e di gestione degli utenti, mentre gli aspetti tecnici del servizio sono di competenza dell'Ufficio Ambiente. I servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade sono stati affidati alla società in house Penisolaverde spa.

La Tassa sui Rifiuti (TARI), di natura eminentemente tributaria, viene gestita direttamente dall'Ufficio Tributi, ad eccezione del tributo giornaliero, la cui gestione è affidata alla ditta Andreani Tributi s.r.l. - Via Cluentina, 33 - 62100 Macerata - Telefono: 0733 187 52 10 - Email: info@gruppoandreani.it - <http://www.andreanitributi.it>.

## **IMPOSTA DI SOGGIORNO**

Con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 3 del 20 febbraio 2012 è stata istituita nel Comune l'Imposta di Soggiorno, di cui all'articolo 4 del D. Lgs. 14 marzo 2011 n. 23, e approvato il relativo regolamento comunale.;

Le tariffe dell'imposta, con riferimento alla diverse tipologia di strutture ricettive, sono fissate nella seguente misura:

- a) Strutture alberghiere classificate con 5 stelle: Euro 4,00 per notte di soggiorno;
- b) Strutture alberghiere classificate con 4 stelle: Euro 3,00 per notte di soggiorno;
- c) Strutture alberghiere classificate con 1, 2 e 3 stelle e strutture ricettive extralberghiere: Euro 2,00 per notte di soggiorno;
- d) Strutture classificate come "camping": Euro 1,00 per il pernottamento in piazzole attrezzate e Euro 2,00 per il pernottamento in bungalow.

L'imposta è gestita direttamente dall'Ufficio Tributi.

## **ALTRE ATTIVITA'**

L'Ufficio Tributi collabora, altresì, con l'Agenzia delle Entrate all'attività di accertamento dei tributi erariali. Tale funzione, obbligatoria per legge, viene svolta in sinergia con gli altri settori comunali. Tale attività è condotta allo scopo di far emergere situazioni di evasione delle imposte erariali trasmettendo all'Agenzia delle Entrate ogni elemento utile al recupero tributario, perseguendo il fine ultimo dell'equità e della giustizia fiscale. A favore del Comune viene riconosciuto l'intero ammontare accertato e recuperato.

#### **4. - I servizi erogati**

L'attività svolta dall'Ufficio Tributi 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.

Le tabelle che seguono indicano, per i singoli tributi, i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi e gli uffici a cui rivolgersi.

## IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

| SERVIZIO EROGATO  | MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO   | A CHI RIVOLGERSI   |
|---|--|--|
| <b>Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento</b>  | Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello   | Ufficio Tributi – Piazza Cota<br>Tel. 081-5344406 – 081-5344455<br>Mail: <a href="mailto:tributi@comune.pianodisorrento.na.it">tributi@comune.pianodisorrento.na.it</a><br>Sito internet:<br><a href="http://www.comune.pianodisorrento.na.it">http://www.comune.pianodisorrento.na.it</a> |
| <b>Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente</b>   | Mediante richiesta da parte dell'interessato, di un suo familiare o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta.<br>È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso | Ufficio Tributi – Piazza Cota<br>Tel. 081-5344406 – 081-5344455<br>Mail: <a href="mailto:tributi@comune.pianodisorrento.na.it">tributi@comune.pianodisorrento.na.it</a><br>Sito internet:<br><a href="http://www.comune.pianodisorrento.na.it">http://www.comune.pianodisorrento.na.it</a> |
| <b>Assistenza per il calcolo dell'imposta e/o eventuale ravvedimento operoso, nonché per la compilazione della modulistica (dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)</b> | Presentandosi direttamente allo sportello ovvero mediante richieste telefoniche o via mail. In ogni caso è onere del contribuente di fornire ogni dato o documento in suo possesso utile allo scopo fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.  | Ufficio Tributi – Piazza Cota<br>Tel. 081-5344406 – 081-5344455<br>Mail: <a href="mailto:tributi@comune.pianodisorrento.na.it">tributi@comune.pianodisorrento.na.it</a><br>Sito internet:<br><a href="http://www.comune.pianodisorrento.na.it">http://www.comune.pianodisorrento.na.it</a> |
| <b>Versamento</b>   | Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate.<br>Mediante bollettini di c/c o bonifico bancario.   | Poste Italiane<br>Banche<br>Tabaccherie abilitate  |
| <b>Rimborso</b>   | Presentando formale richiesta entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il  | Ufficio Tributi – Piazza Cota<br>Tel. 081-5344406 – 081-5344455<br>Mail: <a href="mailto:tributi@comune.pianodisorrento.na.it">tributi@comune.pianodisorrento.na.it</a>  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | diritto alla restituzione.<br>Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento, documento d'identità del richiedente e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.   | Sito internet:<br><a href="http://www.comune.pianodisorrento.na.it">http://www.comune.pianodisorrento.na.it</a>  |
| <b>Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</b>                                      | Presentando apposita richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello.   | Ufficio Tributi – Piazza Cota<br>Tel. 081-5344406 – 081-5344455<br>Mail: <a href="mailto:tributi@comune.pianodisorrento.na.it">tributi@comune.pianodisorrento.na.it</a><br>Sito internet:<br><a href="http://www.comune.pianodisorrento.na.it">http://www.comune.pianodisorrento.na.it</a>   |
| <b>Richiesta di annullamento in sede di autotutela</b>                                       | Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello.   | Ufficio Tributi – Piazza Cota<br>Tel. 081-5344406 – 081-5344455<br>Mail: <a href="mailto:tributi@comune.pianodisorrento.na.it">tributi@comune.pianodisorrento.na.it</a><br>Sito internet:<br><a href="http://www.comune.pianodisorrento.na.it">http://www.comune.pianodisorrento.na.it</a>   |
| <b>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso) - Reclamo/Mediazione</b> | Presentando il ricorso direttamente allo sportello o via pec e successivo deposito, entro 30 giorni, alla Commissione Tributaria per la costituzione in giudizio. Il ricorso, per le controversie non superiori a € 50.000, produce anche gli effetti di reclamo e può contenere una proposta di mediazione. In ipotesi di reclamo, il termine di 30 giorni per la costituzione in giudizio decorre dalla scadenza del periodo di 90 giorni per la conclusione del procedimento di reclamo. | Ufficio Tributi – Piazza Cota<br>Tel. 081-5344406 – 081-5344455<br>Pec: <a href="mailto:protocollo@pec.comune.pianodisorrento.na.it">protocollo@pec.comune.pianodisorrento.na.it</a><br>Sito internet:<br><a href="http://www.comune.pianodisorrento.na.it">http://www.comune.pianodisorrento.na.it</a><br><br>Commissione Tributaria Provinciale – Napoli, Via Vicinale S. Maria del Pianto - (80143)<br>Tel. 0693830812 Fax 0693837304<br>E-mail (pec): <a href="mailto:commtribprona@pec.finanze.it">commtribprona@pec.finanze.it</a><br>Commissione Tributaria Regionale - Via Nuova Poggioreale "Torre 5" – 80143 - Napoli<br>Tel. 06 93830811 - Fax 06 93837106<br>E-mail (pec) <a href="mailto:CommTribRegNA@pce.finanze.it">CommTribRegNA@pce.finanze.it</a> |

**TRIBUTO SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI) -abrogato dall'1.1.2020**

| SERVIZIO EROGATO   | MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO   | A CHI RIVOLGERSI   |
|--|--|--|
| <b>Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento</b>   | Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello   | Ufficio Tributi – Piazza Cota<br>Tel. 081-5344406 – 081-5344455<br>Mail: <a href="mailto:tributi@comune.pianodisorrento.na.it">tributi@comune.pianodisorrento.na.it</a><br>Sito internet:<br><a href="http://www.comune.pianodisorrento.na.it">http://www.comune.pianodisorrento.na.it</a> |
| <b>Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente</b>  | Mediante richiesta da parte dell'interessato, di un suo familiare o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta.<br>È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso | Ufficio Tributi – Piazza Cota<br>Tel. 081-5344406 – 081-5344455<br>Mail: <a href="mailto:tributi@comune.pianodisorrento.na.it">tributi@comune.pianodisorrento.na.it</a><br>Sito internet:<br><a href="http://www.comune.pianodisorrento.na.it">http://www.comune.pianodisorrento.na.it</a> |
| <b>Assistenza per il calcolo dell'imposta ai fini dell'eventuale ravvedimento operoso, nonché per la compilazione della modulistica (dichiarazioni, richieste di rimborsi)</b> | Presentandosi direttamente allo sportello ovvero mediante richieste telefoniche o via mail. In ogni caso è onere del contribuente di fornire ogni dato o documento in suo possesso utile allo scopo fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.  | Ufficio Tributi – Piazza Cota<br>Tel. 081-5344406 – 081-5344455<br>Mail: <a href="mailto:tributi@comune.pianodisorrento.na.it">tributi@comune.pianodisorrento.na.it</a><br>Sito internet:<br><a href="http://www.comune.pianodisorrento.na.it">http://www.comune.pianodisorrento.na.it</a> |
| <b>Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)</b>   | Presentandosi direttamente allo sportello.<br>È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.  | Ufficio Tributi – Piazza Cota<br>Tel. 081-5344406 – 081-5344455<br>Mail: <a href="mailto:tributi@comune.pianodisorrento.na.it">tributi@comune.pianodisorrento.na.it</a><br>Sito internet:<br><a href="http://www.comune.pianodisorrento.na.it">http://www.comune.pianodisorrento.na.it</a> |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Versamento</b>  | Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate.<br>Mediante bollettini di c/c o bonifico bancario.   | Poste Italiane<br>Banche<br>Tabaccherie abilitate   |
| <b>Rimborso</b>  | Presentando formale richiesta entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.<br>Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento, documento d'identità del richiedente e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.          | Ufficio Tributi – Piazza Cota<br>Tel. 081-5344406 – 081-5344455<br>Mail: <a href="mailto:tributi@comune.pianodisorrento.na.it">tributi@comune.pianodisorrento.na.it</a><br>Sito internet:<br><a href="http://www.comune.pianodisorrento.na.it">http://www.comune.pianodisorrento.na.it</a>  |
| <b>Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</b>                                      | Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello.  | Ufficio Tributi – Piazza Cota<br>Tel. 081-5344406 – 081-5344455<br>Mail: <a href="mailto:tributi@comune.pianodisorrento.na.it">tributi@comune.pianodisorrento.na.it</a><br>Sito internet:<br><a href="http://www.comune.pianodisorrento.na.it">http://www.comune.pianodisorrento.na.it</a>  |
| <b>Richiesta di annullamento in sede di autotutela</b>                                       | Presentando apposita richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello.  | Ufficio Tributi – Piazza Cota<br>Tel. 081-5344406 – 081-5344455<br>Mail: <a href="mailto:tributi@comune.pianodisorrento.na.it">tributi@comune.pianodisorrento.na.it</a><br>Sito internet:<br><a href="http://www.comune.pianodisorrento.na.it">http://www.comune.pianodisorrento.na.it</a>  |
| <b>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso) - Reclamo/Mediazione</b> | Presentando il ricorso direttamente allo sportello o via pec e successivo deposito, entro 30 giorni, alla Commissione Tributaria per la costituzione in giudizio. Il ricorso, per le controversie non superiori a € 50.000, produce anche gli effetti di reclamo e può contenere una proposta di mediazione. In ipotesi di reclamo, il termine di 30 | Ufficio Tributi – Piazza Cota<br>Tel. 081-5344406 – 081-5344455<br>Pec: <a href="mailto:protocollo@pec.comune.pianodisorrento.na.it">protocollo@pec.comune.pianodisorrento.na.it</a><br>Sito internet:<br><a href="http://www.comune.pianodisorrento.na.it">http://www.comune.pianodisorrento.na.it</a><br>Commissione Tributaria Provinciale – Napoli, Via |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <p>giorni per la costituzione in giudizio decorre dalla scadenza del periodo di 90 giorni per la conclusione del procedimento di reclamo.</p> | <p>Vicinale S. Maria del Pianto - (80143)<br/>         Tel. 0693830812 Fax 0693837304<br/>         E-mail (pec): <a href="mailto:commtribprona@pec.finanze.it">commtribprona@pec.finanze.it</a><br/>         Commissione Tributaria Regionale - Via Nuova Poggioreale "Torre 5" - 80143 - Napoli<br/>         Tel. 06 93830811 - Fax 06 93837106<br/>         E-mail (pec) <a href="mailto:CommTribRegNA@pce.finanze.it">CommTribRegNA@pce.finanze.it</a></p> |
|--|---|---|

### IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITÀ E DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI (ICP -DPA)

| SERVIZIO EROGATO   | MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO   | A CHI RIVOLGERSI   |
|--|--|--|
| <p><b>Tutte le attività di informazione, ricezione dichiarazioni</b></p>   | <p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello</p>   | <p>Andreani Tributi s.r.l.<br/>         Agenzia di Piano di Sorrento<br/>         Via San Michele 11<br/>         Tel. 081-18658120<br/>         Mail: <a href="mailto:info@gruppoandreani.it">info@gruppoandreani.it</a></p>  |
| <p><b>Recapito locale Pubbliche Affissioni e Pubblicità Temporanea</b></p> | <p>Recandosi presso l'Agenzia di Piano di Sorrento<br/>         Orari: martedì e il giovedì dalle 9,00 alle 13,00</p>  | <p>Mail: <a href="mailto:agenzia.pianodisorrento@gruppoandreani.it">agenzia.pianodisorrento@gruppoandreani.it</a><br/>         Sito internet:<br/> <a href="http://www.andreanitributi.it">http://www.andreanitributi.it</a></p>   |
| <p><b>Prenotazione spazi, richieste di affissione e versamento</b></p>     | <p>Richiesta scritta obbligatoria via mail all'indirizzo:<br/> <a href="mailto:agenzia.pianodisorrento@gruppoandreani.it">agenzia.pianodisorrento@gruppoandreani.it</a>.</p> | <p>Andreani Tributi s.r.l.<br/>         Agenzia di Piano di Sorrento<br/>         Via San Michele 11<br/>         Tel. 081-18658120<br/>         Mail: <a href="mailto:info@gruppoandreani.it">info@gruppoandreani.it</a><br/>         Mail: <a href="mailto:agenzia.pianodisorrento@gruppoandreani.it">agenzia.pianodisorrento@gruppoandreani.it</a><br/>         Sito internet:<br/> <a href="http://www.andreanitributi.it">http://www.andreanitributi.it</a></p> |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p><b>Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di rimborsi)</b></p> | <p>Presentandosi direttamente allo sportello.<br/>È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.</p>   | <p>Andreani Tributi s.r.l.<br/>Agenzia di Piano di Sorrento<br/>Via San Michele 11<br/>Tel. 081-18658120<br/>Mail: info@gruppoandreani.it<br/>Mail: agenzia.pianodisorrento@gruppoandreani.it<br/>Sito internet:<br/><a href="http://www.andreanitributi.it">http://www.andreanitributi.it</a></p> |
| <p><b>Versamento</b></p>  | <p>Mediante bollettini di c/c postale n. 23391170<br/>IBAN - IT85- B076-0103-4000-0002-3391-170</p>   | <p>Poste Italiane<br/><br/>Tabaccherie abilitate</p>   |
| <p><b>Rimborso</b></p>  | <p>Presentando formale richiesta entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.<br/>Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento, documento d'identità del richiedente e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.</p> | <p>Andreani Tributi s.r.l.<br/>Agenzia di Piano di Sorrento<br/>Via San Michele 11<br/>Tel. 081-18658120<br/>Mail: info@gruppoandreani.it<br/>Mail: agenzia.pianodisorrento@gruppoandreani.it<br/>Sito internet:<br/><a href="http://www.andreanitributi.it">http://www.andreanitributi.it</a></p> |
| <p><b>Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</b></p>                            | <p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello.</p>  | <p>Andreani Tributi s.r.l.<br/>Agenzia di Piano di Sorrento<br/>Via San Michele 11<br/>Tel. 081-18658120<br/>Mail: info@gruppoandreani.it<br/>Mail: agenzia.pianodisorrento@gruppoandreani.it<br/>Sito internet:<br/><a href="http://www.andreanitributi.it">http://www.andreanitributi.it</a></p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>Richiesta di annullamento in sede di autotutela</b></p>                                       | <p>Presentando apposita richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello.</p>   | <p>Andreani Tributi s.r.l.<br/>         Agenzia di Piano di Sorrento<br/>         Via San Michele 11<br/>         Tel. 081-18658120<br/>         Mail: info@gruppoandreami.it<br/>         Mail: agenzia.pianodisorrento@gruppoandreami.it<br/>         Sito internet:<br/> <a href="http://www.andreamitributi.it">http://www.andreamitributi.it</a></p>  |
| <p><b>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso) - Reclamo/Mediazione</b></p> | <p>Presentando il ricorso direttamente allo sportello o via pec e successivo deposito, entro 30 giorni, alla Commissione Tributaria per la costituzione in giudizio. Il ricorso, per le controversie non superiori a € 50.000, produce anche gli effetti di reclamo e può contenere una proposta di mediazione. In ipotesi di reclamo, il termine di 30 giorni per la costituzione in giudizio decorre dalla scadenza del periodo di 90 giorni per la conclusione del procedimento di reclamo.</p> | <p>Andreani Tributi s.r.l.<br/>         Agenzia di Piano di Sorrento<br/>         Via San Michele 11<br/>         Tel. 081-18658120<br/>         Mail: info@gruppoandreami.it<br/>         Mail: agenzia.pianodisorrento@gruppoandreami.it<br/>         Sito internet:<br/> <a href="http://www.andreamitributi.it">http://www.andreamitributi.it</a><br/>         Commissione Tributaria Provinciale - Napoli, Via Vicinale S. Maria del Pianto - (80143)<br/>         Tel. 0693830812 Fax 0693837304<br/>         E-mail (pec): <a href="mailto:commtribprona@pec.finanze.it">commtribprona@pec.finanze.it</a><br/>         Commissione Tributaria Regionale - Via Nuova Poggioreale "Torre 5" - 80143 - Napoli<br/>         Tel. 06 93830811 - Fax 06 93837106<br/>         E-mail (pec) <a href="mailto:CommTribRegNA@pce.finanze.it">CommTribRegNA@pce.finanze.it</a></p> |

**CANONE PER L'OCCUPAZIONE DI SPAZI ED AREE PUBBLICHE (COSAP)**

| <b>OCCUPAZIONI PERMANENTI E TEMPORANEE DI SPAZI ED AREE PUBBLICHE ANCHE INERENTI ATTIVITÀ ECONOMICHE (ARREDI ESTERNI DI BAR, RISTORANTI, ECC.) ED IMPIANTI E MEZZI PUBBLICITARI.</b> |  |   |
|--|--|---|
| <b>SERVIZIO EROGATO</b>  | <b>MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO</b>  | <b>A CHI RIVOLGERSI</b>   |
| <b>Informazioni e rilascio di concessioni</b>  | Telefonando, presentando tramite posta, fax o mail apposita domanda volta ad ottenere il rilascio di un apposito atto di concessione o di autorizzazione.<br>Orario: lunedì e sabato dalle 9.00 alle 13.00; mercoledì dalle 16.30 alle 19.30   | Comando di Polizia Municipale<br>Via Gennaro Maresca, 29<br>Telefono: 081 5321486<br>Fax: 081 5321925 -<br>protocollo@pec.comune.pianodisorrento.na.it<br>Sito internet:<br><a href="http://www.comune.pianodisorrento.na.it">http://www.comune.pianodisorrento.na.it</a>               |
| <b>Informazioni relative all'emissione di avvisi di pagamento per occupazioni permanenti.</b>  | Telefonando, presentando richieste tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello dell'Agenzia di Piano di Sorrento<br>Orario: martedì e il giovedì dalle 9,00 alle 13,00.  | Andreani Tributi s.r.l.<br>Agenzia di Piano di Sorrento<br>Via San Michele 11<br>Tel. 081-18658120<br>Mail: info@gruppoandreani.it<br>Mail:<br>agenzia.pianodisorrento@gruppoandreani.it<br>Sito internet:<br><a href="http://www.andreanitributi.it">http://www.andreanitributi.it</a> |
| <b>Versamento</b>  | Mediante bollettini di c/c postale n. 36244804<br>IBAN - IT30- D076-0103-4000-0003-6244-804  | Poste Italiane<br>Tabaccherie abilitate   |
| <b>Rimborso</b>  | Presentando richiesta scritta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.<br>Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile già in | Andreani Tributi s.r.l.<br>Agenzia di Piano di Sorrento<br>Via San Michele 11<br>Tel. 081-18658120<br>Mail: info@gruppoandreani.it<br>Mail:<br>agenzia.pianodisorrento@gruppoandreani.it  |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | possesso del contribuente.  | Sito internet:<br><a href="http://www.andreantributi.it">http://www.andreantributi.it</a>   |
| <b>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)</b> | Presentando il ricorso direttamente allo sportello o via pec e in copia al giudice ordinario. | Andreani Tributi s.r.l.<br>Via Cluentina, 33 - 62100 Macerata<br>Telefono: 0733 187 52 10<br>Email: info@gruppoandreani.it<br>Sito internet:<br><a href="http://www.andreantributi.it">http://www.andreantributi.it</a> |

### ADDIZIONALE COMUNALE ALL'IMPOSTA SUL REDDITO DELLE PERSONE FISICHE (IRPEF)

| SERVIZIO EROGATO   | MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO   | A CHI RIVOLGERSI   |
|--|--|--|
| <b>Informazioni verbali o scritte su normativa, aliquote, adempimenti e modalità di versamento</b>   | Telefonando, rivolgendosi direttamente all'ufficio, presentando richieste scritte tramite posta, fax o e-mail. | Ufficio Tributi - Piazza Cota<br>Tel. 081-5344406 - 081-5344455<br>Mail: tributi@comune.pianodisorrento.na.it<br>Sito internet:<br><a href="http://www.comune.pianodisorrento.na.it">http://www.comune.pianodisorrento.na.it</a> |
| Agenzia delle Entrate Via Rajola, 50 Castellammare Di Stabia 80053<br>Tel 3386230612<br>Fax 0650762335<br>Mail dp.iinapoli.utcastellammaredistabia@agenziaentrate.it |  |  |
| <b>Rimborso, versamenti e contenzioso</b>  | Secondo le norme che disciplinano l'IRPEF  | Agenzia delle Entrate Via Rajola, 50 Castellammare Di Stabia Tel. 3386230612<br>Fax 0650762335<br>Mail :<br>dp.iinapoli.utcastellammaredistabia@agenziaentrate.it  |

**TASSA SUI RIFIUTI (TARI)**

| SERVIZIO EROGATO   | MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO  | A CHI RIVOLGERSI   |
|--|---|--|
| <b>Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento</b> | Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello  | Ufficio Tributi – Piazza Cota<br>Tel. 081-5344406 – 081-5344455<br>Mail: <a href="mailto:tributi@comune.pianodisorrento.na.it">tributi@comune.pianodisorrento.na.it</a><br>Sito internet:<br><a href="http://www.comune.pianodisorrento.na.it">http://www.comune.pianodisorrento.na.it</a> |
| <b>Rimborso</b>  | Presentando formale richiesta entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.<br>Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento, documento d'identità del richiedente e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente. | Ufficio Tributi – Piazza Cota<br>Tel. 081-5344406 – 081-5344455<br>Mail: <a href="mailto:tributi@comune.pianodisorrento.na.it">tributi@comune.pianodisorrento.na.it</a><br>Sito internet:<br><a href="http://www.comune.pianodisorrento.na.it">http://www.comune.pianodisorrento.na.it</a> |
| <b>Versamento</b>  | Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate. Mediante bollettini di c/c o bonifico bancario.   | Poste Italiane<br>Banche<br>Tabaccherie abilitate  |
| <b>Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</b>  | Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello.   | Ufficio Tributi – Piazza Cota<br>Tel. 081-5344406 – 081-5344455<br>Mail: <a href="mailto:tributi@comune.pianodisorrento.na.it">tributi@comune.pianodisorrento.na.it</a><br>Sito internet:<br><a href="http://www.comune.pianodisorrento.na.it">http://www.comune.pianodisorrento.na.it</a> |
| <b>Richiesta di annullamento in sede di autotutela</b>   | Presentando apposita richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello.   | Ufficio Tributi – Piazza Cota<br>Tel. 081-5344406 – 081-5344455<br>Mail: <a href="mailto:tributi@comune.pianodisorrento.na.it">tributi@comune.pianodisorrento.na.it</a><br>Sito internet:<br><a href="http://www.comune.pianodisorrento.na.it">http://www.comune.pianodisorrento.na.it</a> |
| <b>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso) – Reclamo/Mediazione</b>                                     | Presentando il ricorso direttamente allo sportello o via pec e successivo deposito, entro 30 giorni, alla Commissione Tributaria per la costituzione in giudizio. Il ricorso, per le controversie non   | Ufficio Tributi – Piazza Cota<br>Tel. 081-5344406 – 081-5344455<br>Pec:<br><a href="mailto:protocollo@pec.comune.pianodisorrento.na.it">protocollo@pec.comune.pianodisorrento.na.it</a>  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p>superiori a € 50.000, produce anche gli effetti di reclamo e può contenere una proposta di mediazione. In ipotesi di reclamo, il termine di 30 giorni per la costituzione in giudizio decorre dalla scadenza del periodo di 90 giorni per la conclusione del procedimento di reclamo.</p> | <p>Sito internet:<br/> <a href="http://www.comune.pianodisorrento.na.it">http://www.comune.pianodisorrento.na.it</a><br/>                     Commissione Tributaria Provinciale - Napoli,<br/>                     Via Vicinale S. Maria del Pianto - (80143)<br/>                     Tel. 0693830812 Fax 0693837304<br/>                     E-mail (pec): <a href="mailto:commtribprona@pec.finanze.it">commtribprona@pec.finanze.it</a><br/>                     Commissione Tributaria Regionale - Via Nuova<br/>                     Poggioreale "Torre 5" - 80143 - Napoli<br/>                     Tel. 06 93830811 - Fax 06 93837106<br/>                     E-mail (pec) <a href="mailto:CommTribRegNA@pce.finanze.it">CommTribRegNA@pce.finanze.it</a></p> |
|--|--|---|

## **RICHIESTA RATEIZZAZIONI TRIBUTI COMUNALI**

| <b>SERVIZIO EROGATO</b>  | <b>MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO</b>   | <b>A CHI RIVOLGERSI</b>   |
|--|---|---|
| <p><b>Informazioni verbali o scritte su modalità di rateizzare, adempimenti e modalità di versamento</b></p> | <p>Telefonando, rivolgendosi direttamente all'ufficio, presentando richieste scritte tramite posta, fax o e-mail.</p> | <p>Ufficio Tributi - Piazza Cota<br/>                     Tel. 081-5344406 - 081-5344455<br/>                     Mail: <a href="mailto:tributi@comune.pianodisorrento.na.it">tributi@comune.pianodisorrento.na.it</a><br/>                     Sito internet:<br/> <a href="http://www.comune.pianodisorrento.na.it">http://www.comune.pianodisorrento.na.it</a></p> |

## RISCOSSIONE COATTIVA

| SERVIZIO EROGATO  | MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO   | A CHI RIVOLGERSI   |
|---|--|--|
| <b>Informazioni verbali o scritte su normativa, adempimenti e modalità di versamento</b>  | Telefonando, rivolgendosi direttamente all'ufficio, presentando richieste scritte tramite posta, fax o e-mail. | Ufficio Tributi – Piazza Cota<br>Tel. 081-5344406 – 081-5344455<br>Mail: <a href="mailto:tributi@comune.pianodisorrento.na.it">tributi@comune.pianodisorrento.na.it</a><br>Sito internet:<br><a href="http://www.comune.pianodisorrento.na.it">http://www.comune.pianodisorrento.na.it</a> |
| <b>Sportelli di Agenzia delle Entrate-Riscossione</b><br>Via Regina Margherita, Angolo Via Romanelli – 80053 Castellammare di Stabia (NA) |  |  |

## 5. - Gli standard di qualità 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, compatibilmente con le risorse umane assegnate, è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza.

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 -ove previsti -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.

| PRESTAZIONE  | TERMINE DI LEGGE   | TERMINE DI IMPEGNO   |
|--|--|--|
| Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti) | Non specificato  | In tempo reale nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 10 giorni lavorativi se presentata per posta o posta elettronica  |
| Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente                   | Non specificato  | In tempo reale nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 10 giorni lavorativi se presentata per posta o posta elettronica  |
| Ricezione di denunce, comunicazioni, ricorsi, dichiarazioni, richieste                         | Non specificato  | In tempo reale   |
| Rimborso somma non dovuta  | 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) | 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).<br>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 non dovuta  | Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)   | Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)   |
| Annullamento/rettifica di avviso di accertamento   | Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)  | Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)  |
| Risposta a reclamo presentato in forma scritta   | Non specificato  | Entro 30 giorni dalla presentazione  |

## **6.- La tutela e la partecipazione del contribuente**

### **6.1.- 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.

I principali sono:

- Ravvedimento operoso
- Autotutela
- Interpello
- Ricorso alle Commissioni Tributarie
- Ricorso al Garante del Contribuente

#### **RAVVEDIMENTO OPEROSO**

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, 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.

In ambito di ravvedimento operoso, è intervenuto il Decreto Legge n. 124/2019 (cosiddetto "decreto fiscale 2020") che, in sede di conversione in Legge n. 157/2019, inserendo l'articolo 10-bis, recante "Estensione del ravvedimento operoso", ha rimosso le limitazioni che l'art. 13 del D.Lgs. n. 472/1997 poneva all'applicazione di tale istituto ai tributi locali.

A decorrere dal 1° gennaio 2020, i contribuenti che hanno commesso delle irregolarità in materia di tributi locali avranno la possibilità di rimediare a tali situazioni anche se è trascorso più di un anno dalla violazione, ossia fino all'anno d'imposta non ancora decaduto dall'attività di controllo dell'ente comunale.

#### **AUTOTUTELA**

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Errore di persona o di soggetto passivo;
- Evidente errore logico;
- Errore sul presupposto del tributo;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Responsabile dell'Ufficio Tributi o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

---

L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

## **INTERPELLO**

Ciascun contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di una disposizione normativa riguardante tributi comunali e sulla corretta qualificazione di una fattispecie impositiva alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alle medesime, può inoltrare all'Ufficio Tributi del Comune istanza di interpello.

L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e personali. L'istanza di interpello può essere presentata anche dai soggetti che in base a specifiche disposizioni di legge sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto del contribuente.

Il contribuente dovrà presentare l'istanza di interpello prima di porre in essere il comportamento o di dare attuazione alla norma oggetto di interpello.

L'istanza di interpello, redatta in carta libera ed esente da bollo, è presentata all'Ufficio Tributi del Comune mediante consegna a mano o spedizione a mezzo di plico raccomandato con avviso di ricevimento o per via telematica attraverso Pec.

La presentazione dell'istanza di interpello non ha effetto sulle scadenze previste dalle norme tributarie, né sulla decorrenza dei termini di decadenza e non comporta interruzione o sospensione dei termini di prescrizione.

L'istanza di interpello deve contenere, a pena di inammissibilità, i dati identificativi del contribuente e la circostanziata e specifica descrizione del caso concreto e personale sul quale sussistono obiettive condizioni di incertezza della norma o della corretta qualificazione di una fattispecie impositiva. L'istanza deve, inoltre, contenere: l'indicazione del domicilio e dei recapiti anche telematici dell'istante o dell'eventuale domiciliatario presso il quale devono essere effettuate le comunicazioni del Comune e deve essere comunicata la risposta; le specifiche disposizioni di cui si richiede l'interpretazione; l'esposizione, in modo chiaro ed univoco, della soluzione proposta; la sottoscrizione dell'istante o del suo legale rappresentante. All'istanza di interpello deve essere, inoltre, allegata copia della documentazione non già in possesso del Comune ed utile ai fini della soluzione del caso prospettato. Nei casi in cui le istanze siano carenti di quest'ultimi requisiti, il Comune invita il contribuente alla loro regolarizzazione entro il termine di 30 giorni. I termini della risposta iniziano a decorrere dal giorno in cui la regolarizzazione è stata effettuata.

La risposta, scritta e motivata, fornita dal Comune è comunicata al contribuente mediante servizio postale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o mediante Pec, entro 90 giorni decorrenti dalla data di ricevimento dell'istanza di interpello da parte del Comune. Quando non sia possibile fornire una risposta sulla base del contenuto dell'istanza e dei documenti allegati, il Comune può richiedere, una sola volta, al contribuente di integrare l'istanza di interpello o la documentazione allegata. In tal caso il parere è reso entro 60 giorni dalla ricezione della documentazione integrativa. La mancata presentazione della documentazione richiesta entro il termine di un anno comporta rinuncia all'istanza di interpello, ferma restando la facoltà di presentazione di una nuova istanza, ove ricorrano i presupposti previsti dalla legge.

La risposta ha efficacia esclusivamente nei confronti del contribuente istante, limitatamente al caso concreto e personale prospettato nell'istanza di interpello. Tale efficacia si estende anche ai comportamenti successivi del contribuente riconducibili alla medesima fattispecie oggetto dell'istanza di interpello, salvo modifiche normative.

---

Qualora la risposta su istanze ammissibili e recanti l'indicazione della soluzione non pervenga entro il termine previsto, si intende che il Comune concordi con l'interpretazione o il comportamento prospettato dal contribuente.

Sono nulli gli atti amministrativi emanati in difformità della risposta fornita dal Comune, ovvero della interpretazione sulla quale si è formato il silenzio assenso.

Il Comune può successivamente rettificare la propria risposta, con atto da comunicare mediante servizio postale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o con Pec, con valenza esclusivamente per gli eventuali comportamenti futuri dell'istante.

Le risposte alle istanze di interpello non sono impugnabili.

## **RICORSO ALLE COMMISSIONI TRIBUTARIE**

Il ricorso giurisdizionale innanzi alla Commissione Tributaria Provinciale di Napoli, presentato ai sensi degli art. 19 e 20 del D.lgs. n.546/92, contenente i dati previsti dall'art. 18, deve essere proposto entro il termine perentorio di 60 giorni dalla data di notifica dell'atto impugnato, tenuto conto dei termini di sospensione previsti dalla normativa vigente.

Ai sensi dell'art. 17 bis del D.lgs.546/92, dal 01/01/2018, per le controversie di valore non superiore ad € 50.000,00 calcolato secondo la predetta disposizione normativa (solo imposta), il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. In ipotesi di reclamo, il termine di 30 giorni per la costituzione in giudizio decorre dalla scadenza del periodo di 90 giorni previsti per la conclusione del procedimento di reclamo.

Il ricorso è proposto mediante notifica a questo Comune mediante invio telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata [protocollo@pec.comune.pianodisorrento.na.it](mailto:protocollo@pec.comune.pianodisorrento.na.it), secondo le modalità previste dall'art. 16-bis, comma 3, del D.Lgs 546/1992. Nelle controversie di valore fino a 3.000,00 euro in cui il contribuente sta in giudizio senza assistenza tecnica, la notifica può avvenire anche tramite:

1. ufficiale giudiziario (articoli 137 e seguenti del codice di procedura civile);
2. consegna diretta al Comune, che rilascia la relativa ricevuta;
3. spedizione con plico raccomandato senza busta con ricevuta di ritorno.

Nel caso di ricorso notificato con tali modalità, nel ricorso può essere inserita l'elezione di domicilio e non deve essere indicato un indirizzo di posta elettronica certificata. Inoltre la sottoscrizione del ricorso deve essere autografa. Il ricorso è soggetto al contributo unificato di cui al D.P.R. n.115/2002. Il ricorrente, entro e non oltre 30 giorni decorrenti dal termine del periodo di sospensione, pari a 90gg., previsto dall'art.17 bis del D.lgs. 546/92, dovrà costituirsi in giudizio mediante deposito del ricorso e dei documenti che intende produrre presso la Segreteria della Commissione Tributaria adita, secondo le modalità di cui all'art.22 del citato D.lgs.546/92, se il tentativo di mediazione non è andato a buon fine. Il deposito e la notifica delle parti, dei consulenti e degli organi tecnici indicati nell'art. 7, comma 2, a seguito della modifica dell'art 16 bis del D.Lgs. n. 546 del 1992, avviene esclusivamente con modalità telematiche, secondo le disposizioni contenute nel decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 23 dicembre 2013, n. 163, e nei successivi decreti di attuazione.

L'obbligo non sussiste per i contribuenti che stanno in giudizio senza difensore per le controversie fino € 3.000,00 (tremila), in caso contrario per importi pari o superiore ad € 3.000,00 (tremila) è necessario che il ricorrente dia mandato ad un difensore abilitato all'assistenza tecnica nel processo tributario, giusto art.12 del D.lgs. 546/92.

Per poter eseguire il deposito ricorso/appello e degli altri atti processuali in modalità telematica è necessario registrarsi all'applicazione PTT del Sistema informativo della Giustizia Tributaria (SIGIT).

---

In caso di tempestiva proposizione del ricorso si applicano le disposizioni di cui all'articolo 19 del decreto legislativo 18 dicembre 1997, n. 472, concernente l'esecuzione delle sanzioni.

## **6.2.- La verifica del rispetto degli *standard* di qualità**

La presente "Carta" costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente dell'Ufficio Tributi oltre a rappresentare il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.

Per raggiungere tale obiettivo di garanzia nei confronti dei cittadini, è necessario che il Comune proceda a un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all'utente finalizzato alla verifica del rispetto degli *standard* di qualità.

I risultati ottenuti sono pubblicati in appositi *report* periodicamente sul sito internet.

Analoghe garanzie sono richieste ai soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi, alla gestione di tributi comunali. A tali soggetti è fatto obbligo di redigere e pubblicizzare una Carta della qualità dei servizi, in ottemperanza all'art. 2, comma 461 della Legge n. 244/2007, nella quale siano previste forme di tutela e di partecipazione dell'utente non inferiori a quelle garantite dal Comune con la presente "Carta".

## **6.3.- L'aggiornamento degli *standard***

Come premesso al punto 1.1, la Carta della qualità dei servizi è un documento suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati che per gli *standard*.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono anche le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

## **6.4.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti**

Ogni utente può presentare al Responsabile dell'Ufficio 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, la sua firma e la copia del documento d'identità. 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 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 dirigente 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.

## **6.5.- La valutazione periodica dei servizi**

Con periodicità annuale, il Responsabile dell'Ufficio Tributi richiede compila una relazione sull'andamento delle attività svolte. Tale relazione dovrà prioritariamente mettere in evidenza i fattori di criticità presenti e proporre soluzioni migliorative; dovrà, inoltre, dare conto dei risultati

dell'attività relativamente alla qualità dagli *standard* prestabiliti motivandone le cause di scostamento.

Successivamente, sulla base dei risultati emersi dalla relazione, dagli eventuali reclami e dei suggerimenti presentati dagli utenti, nonché dalle proposte eventualmente avanzate dai dipendenti, dopo attenta valutazione, vengono proposte/adottate le soluzioni tecnico-organizzative per garantire gli *standard* di qualità dei servizi previsti nel presente documento.

#### **6.6.- La tutela della privacy**

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003, 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.

Responsabile del trattamento dei dati personali è il Responsabile dell'Ufficio Tributi.

**Allegato:**

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

**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI  
RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI  
MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

Al Responsabile del Ufficio Tributi  
Comune di Piano di Sorrento  
Piazza Cota - 80063 - Piano di Sorrento  
Pec:  
Protocollo@pec.comune.pianodisorrento.na.it

**Dati del segnalante:**

|                     |  |
|---------------------|--|
| NOME                |  |
| COGNOME             |  |
| INDIRIZZO           |  |
| RECAPITO TELEFONICO |  |
| E-MAIL              |  |

**Oggetto del reclamo:**

|  |
|--|
|  |
|--|

**Motivo:**

|                          |                     |                          |           |
|--------------------------|---------------------|--------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | Ritardo             | <input type="checkbox"/> | Omissione |
| <input type="checkbox"/> | Scortesia           |                          |           |
| <input type="checkbox"/> | Altro (SPECIFICARE) |                          |           |

**Proposta di miglioramento del servizio:**

|  |
|--|
|  |
|  |

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

\*\*\*\*\*

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

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

**Il funzionario**

\*\*\*\*\*

**Decisione del Responsabile:**

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

**Il Responsabile**

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

Mediante il presente modulo, ogni utente può presentare al dirigente responsabile dell'Ufficio Tributi reclami, proposte di miglioramento e suggerimenti relativamente all'erogazione del servizio.

Il modulo dovrà essere consegnato all'Ufficio Tributi con le seguenti modalità:

- mediante consegna diretta o per posta al seguente indirizzo: Ufficio Tributi del Comune di Piano di Sorrento - Piazza Cota - 80063 Piano di Sorrento (NA);
- per posta elettronica al seguente indirizzo e-mail: [tributi@comune.pianodisorrento.na.it](mailto:tributi@comune.pianodisorrento.na.it)
- mediante consegna all'Ufficio Protocollo al seguente indirizzo: Piazza Cota - 80063 Piano di Sorrento (NA);

Qualora sul modulo siano state indicate le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma, il Responsabile provvede con la massima celerità, e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso, a rispondere riguardo al contenuto del reclamo. L'eventuale presentazione anonima sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

I moduli sono disponibili presso l'Ufficio Tributi e sono anche scaricabili dal sito Internet [www.comune.pianodisorrento.na.it](http://www.comune.pianodisorrento.na.it).