



COMUNE DI ANCONA



ANCONA ENTRATE SRL

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

01.Presentazione della società	2
02.Organizzazione e organigramma	3
03.Dove siamo	5
04.Informazioni Utili	6
05.Contatti.....	7
06.Lo Statuto del contribuente	8
07.Scopo della Carta dei Servizi	9
08.Servizi espletati presso gli uffici di Ancona Entrate srl.....	10
09.Servizi fruibili attraverso Internet e Telefono	16
10.Reclami e suggerimenti	17
11.Modalità di pagamento	18
12.Principali riferimenti normativi	20
13.Formazione e Comunicazione	21
14.Attuazione Norme e Regolamenti in materia tributaria e di gestione delle Entrate Comunali	22
15.Conoscenza degli atti e semplificazione.....	23
16.Chiarezza e motivazione degli atti.....	24
17.Autotutela	25
18.Tutela della buona fede e gestione di errori dell'Utente	26
19.Verifiche sul territorio	27
20.Impegni per il miglioramento.....	28
21.Decorrenza.....	29

01.Presentazione della società

Nel corso dell'anno 2006 il Comune di Ancona ha portato a compimento un progetto innovativo di riforma dei servizi comunali che ha comportato la costituzione di una società in house dedicata alla gestione e riscossione delle entrate comunali, tributarie ed extratributarie.

Ancona Entrate srl, quale società a responsabilità limitata a capitale interamente pubblico (unico socio il Comune di Ancona), è stata costituita con la delibera comunale n. 23 del 20.02.2006, per l'espletamento di tutte le attività di liquidazione, accertamento e riscossione, e per la gestione dei tributi e delle altre entrate comunali.

La Società è inoltre associata all'ASPEL (Associazione Società Pubbliche Entrate Locali) costituita nel mese di Febbraio 2007 in Campidoglio a Roma e che raggruppa le aziende comunali per l'accertamento e la riscossione delle entrate tributarie ed extratributarie locali. Scopi primari dell'Associazione sono l'attività di consulenza e il supporto giuridico nei processi di organizzazione dei servizi resi alle comunità locali, lo scambio di esperienze realizzate dalle singole aziende, la promozione di progetti comuni per il miglioramento delle qualità delle prestazioni.

02.Organizzazione e organigramma

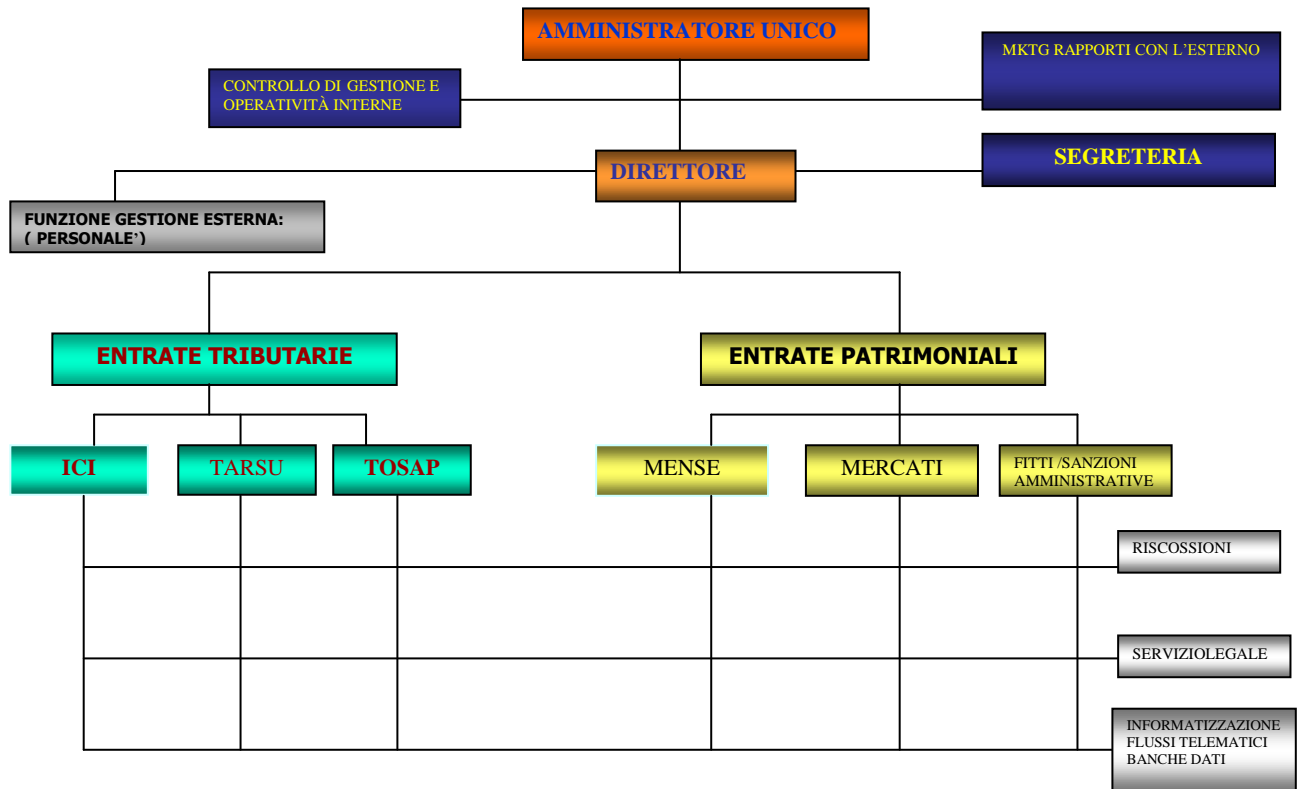
Ancona Entrate srl è una società a responsabilità limitata con unico socio il Comune di Ancona.

La Società è iscritta al Registro Imprese di Ancona con numero di iscrizione Partita IVA e Codice Fiscale: 0227850428.

Conta su un organico specializzato nei Settori evidenziati nella pagina seguente.

L'Utente che si presenta agli uffici di Ancona Entrate srl, è oggi accolto presso lo **“Sportello per il pubblico”**, organizzato su più moduli di front-office e sala d'attesa, dotato delle necessarie apparecchiature tecnologiche per l'accoglienza e la guida degli Utenti: erogatore per l'assegnazione del numero progressivo di servizio, display a esso sincronizzato (elimina code).

ORGANIGRAMMA DELLA SOCIETA'



03.Dove siamo

Gli Uffici della società sono ubicati in Via Piave n. 14 e lo Sportello per il pubblico in Via Piave n. 20.

Per chi arriva in treno

Mezzi pubblici

Linea 1/4 scendere alla fermata di piazza Cavour e proseguire a piedi verso il viale della Vittoria (100 m); svoltare a destra in via Piave.

Per chi arriva in auto

Per chi arriva dall'autostrada:

- Uscita Ancona Sud/Strada nazionale di collegamento verso il centro città/ Galleria San Martino/Parcheeggio Piazza Stamira dal quale gli uffici di Ancona Entrate srl distano circa 300 metri/Direzione verso piazza Cavour e Viale della Vittoria;
- Uscita Ancona Nord/Strada nazionale di collegamento verso la Stazione di Ancona/Galleria San Martino/ Parcheeggio Piazza Stamira dal quale gli uffici di Ancona Entrate srl distano circa 300 metri/Direzione verso piazza Cavour e Viale della Vittoria.

04. Informazioni Utili

Ancona Entrate srl gestisce le seguenti entrate:

ENTRATE TRIBUTARIE

ICI - Imposta Comunale sugli Immobili

TARSU - Tassa per lo smaltimento dei Rifiuti Solidi Urbani

TOSAP Permanente e Temporanea – Tassa per l'occupazione degli spazi ed aree pubbliche

ENTRATE PATRIMONIALI

FITTI ATTIVI

MERCATI e AMBULANTI

REFEZIONE SCOLASTICA e RETTA ASILO NIDO

Orari

Gli uffici osservano il seguente orario di apertura al pubblico:

Giorno	Orario
Lunedì	09.00 – 13.00
Martedì	15.00 – 17.00
Mercoledì	9.00 – 13.00
Giovedì	10.00 -16.00
Venerdì	09.00 – 13.00
Sabato e Domenica	CHIUSO

05.Contatti

Numero Verde
800 551 881
(attivo in orari d'ufficio)

Segreteria
0712224029

Fax
0712224011

e-mail
anconaentrate@anconaentrate.it

06.Lo Statuto del contribuente

Il 27 gennaio 1994, il Consiglio dei Ministri emanava la Direttiva *“Principi sull'erogazione dei Servizi pubblici”*.

La direttiva, riprendendo i contenuti degli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, ha sancito e tutela il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, efficienza ed efficacia e vieta ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose.

Ispirandosi anche a tale Direttiva, lo Statuto dei diritti del Contribuente, contenuto nella legge 212 del 27 luglio 2000, dà attuazione ai principi di democraticità e trasparenza del sistema impositivo, contribuendo a migliorare il rapporto tra Fisco e cittadini.

Ai Contribuenti lo Statuto attribuisce strumenti di tutela e di garanzia nei confronti dell'amministrazione finanziaria, sia in materia di conoscibilità del sistema normativo tributario, sia nell'ambito delle attività di accertamento e riscossione esercitate dagli uffici fiscali.

Su tali basi Ancona Entrate srl, nella redazione di questa *“Carta dei Servizi”* trae ispirazione dallo Statuto del Contribuente, a cui comunque continuerà ad attenersi, al fine di fornire all'Utente uno strumento di informazione su come la Società opera per svolgere il suo ruolo istituzionale in tema di gestione e riscossione delle entrate tributarie ed extratributarie e per assicurare diritti e garanzie a tutela dei Contribuenti.

07.Scopo della Carta dei Servizi

Lo strumento della “Carta dei servizi” esprime i vincoli e gli obiettivi che Ancona Entrate srl definisce di fronte agli Utenti: una sorta di Statuto che vincola la Società di fronte all’Utente con la dichiarazione dei propri obiettivi, con il riconoscimento di specifici diritti dell’Utente e con la comunicazione di informazioni comunque tese a garantire all’Utente adeguata conoscenza delle disposizioni tributarie ed extratributarie.

La Carta dei servizi è molto di più di una semplice normativa, rappresentando l’enunciazione di un programma di cambiamento che richiede una gestione attenta e responsabilità da parte dei livelli istituzionali coinvolti.

Con questo documento di impegno stipulato con i suoi Utenti, Ancona Entrate srl dichiara di rispettare precisi parametri di qualità, modalità e tempi del servizio, di attivare un sistema di gestione dei reclami e l’eventuale rimborso degli Utenti.

Inoltre Ancona Entrate srl riconosce all’Utente il diritto di ottenere ogni informazione, di carattere normativo, economico, e organizzativo, in ordine alle tariffe applicate dal Comune di Ancona, alle scadenze dei versamenti e all’applicazione di agevolazioni/riduzioni/esenzioni attraverso opuscoli, avvisi e/o manifesti.

L’Utente ha diritto di accedere agli atti e/o documenti amministrativi nei modi previsti dalla legge e dalle disposizioni regolamentari.

08.Servizi espletati presso gli uffici di Ancona Entrate srl

Attività di consulenza e servizio al pubblico

*Informazioni verbali e scritte
sui regolamenti comunali

*Informazioni verbali e scritte
sulla specifica situazione del
richiedente

*Consulenza ed assistenza nella
compilazione delle denunce per
il calcolo dell'imposta/tassa e
per la compilazione dei
bollettini di versamento

*Riscossione delle Entrate
Comunali

*Pratiche di rimborso

Modulistica e Informativa

*Predisposizione/ distribuzione
di tutta la modulistica: denunce,
bollettini di versamento,
dichiarazione sostitutive di
notorietà

*Disponibilità on-line della
normativa di riferimento, della
modulistica, dei regolamenti
comunali, e di tutte le
informazioni utili

Attività di controllo

- *Controllo e verifica delle denunce e delle dichiarazioni
 - *Controllo e verifica dei versamenti
 - *Controllo evasioni
 - *Emissione degli avvisi di accertamento
 - *Emissione degli atti di ingiunzione
-

Internet

- *Informazioni generali
 - *Download della modulistica e della normativa
-

ENTRATE TRIBUTARIE

IMPOSTA COMUNALE SUGLI IMMOBILI (ICI)

**Attività di consulenza e
Servizio al pubblico**

*Consulenza ed assistenza del
contribuente

*Controllo pratiche con
l'utenza

Attività di controllo

*Emissione di avvisi di
accertamento/Iscrizione a
ruolo

TASSA PER LO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI (TARSU)

**Attività di consulenza
e servizio al pubblico**

*Assistenza nella denuncia
degli spazi occupati e nella
richiesta di agevolazioni e/o
riduzioni

Attività di controllo

*Emissione di avvisi di
accertamento/Iscrizione a
ruolo

TASSA DI OCCUPAZIONE SPAZI ED AREE PUBBLICHE (TOSAP Permanente e Temporanea)

Attività di consulenza

e servizio al pubblico

*Assistenza nella
presentazione della istanza di
autorizzazione del richiedente

*Predisposizione del
procedimento amministrativo
con acquisizione dei pareri
vincolanti

*Rilascio del provvedimento
di autorizzazione di
occupazione del suolo
pubblico

Attività di controllo

*Emissione di avvisi di
accertamento/Iscrizione a
ruolo

ENTRATE PATRIMONIALI

REFEZIONE SCOLASTICA E RETTA ASILO NIDO

**Attività di consulenza
e servizio al pubblico**

*Attività di assistenza nella
richiesta del servizio di mensa
scolastica

*Fatturazione

Attività di controllo

*In caso di mancato
pagamento invio di Solleciti/
Ingiunzioni/Iscrizione a ruolo

FITTI ATTIVI

Attività di consulenza

e servizio al pubblico

*Attività di assistenza al servizio

*Bollettazione

Attività di controllo

*Riscossione e verifica dei in caso di mancato pagamento invio di Solleciti/Ingiunzioni/Iscrizione a ruolo

MERCATI

Attività di consulenza e servizio al pubblico

* Riscossione giornaliera della TOSAP e della TARSU nei mercati rionali

Canoni Box Mercati coperti

*Spedizione dei pagamenti mensili con le rispettive fatture; in caso di mancato pagamento Solleciti, Avvisi e Ruoli

Canoni Banchi Agricoli

*Spedizione dei pagamenti semestrali con le rispettive fatture; Solleciti, Avvisi e Ruoli

Tosap Temporanea Mercati scoperti

*Spedizione dei pagamenti; Solleciti, Avvisi e Ruoli

TARSU Giornaliera Mercati scoperti

*Spedizione dei pagamenti; Solleciti, Avvisi e Ruoli

09.Servizi fruibili attraverso Internet e Telefono

Per fare sì che la presenza degli utenti presso gli uffici sia prevista solo quando strettamente necessario, Ancona Entrate srl ha predisposto una serie di strumenti con l'intento di assistere l'utenza senza renderne necessaria la presenza presso gli uffici del front-office.

INTERNET

Sul sito internet **<http://tributi.comune.ancona.it>** l'Utente è in grado di:

- ❑ Acquisire ogni tipo di informazione su qualsiasi entrata
- ❑ Accedere alla presente carta dei servizi sito internet del Comune di Ancona
- ❑ Scaricare qualsiasi modulo necessario per l'espletamento delle pratiche tributarie
- ❑ Verificare le scadenze di pagamento

Ancona Entrate srl, mediante il continuo aggiornamento del proprio sito, intende quindi fornire all'Utente uno strumento facilmente utilizzabile, chiaro e gratuito per conoscere tempestivamente le disposizioni legislative ed amministrative in materia tributaria ed eventuali loro modifiche.

NUMERO VERDE

Il personale preposto a rispondere alle telefonate degli Utenti, può fornire informazioni di carattere generale su tutte le tipologie di entrate e servizi comunque offerti da Ancona Entrate srl.

Per ovvi motivi di "*privacy*" ed essendo impossibilitato a verificare la vera identità **dell'interlocutore, il personale può fornire informazioni a richieste specifiche su situazioni tributarie di singoli Utenti solo a seguito della comunicazione del codice fiscale e del codice Utente**, identificativo che ogni Utente può trovare nelle comunicazioni scritte inviate da Ancona Entrate srl.

10.Reclami e suggerimenti

Al fine di ottimizzare la qualità del servizio offerto all'utenza Ancona Entrate srl ritiene di avvalersi della collaborazione degli utenti attraverso lo strumento dei *“reclami e/o suggerimenti”*.

L'utente può avvalersi di tale strumento nel seguente modo:

1) presso gli uffici di Ancona Entrate srl

a. inoltrare un reclamo

b. fornire un suggerimento utilizzando l'apposito modulo

2) sul sito internet **<http://tributi.comune.ancona.it>** comunicare inviando comunicazioni, suggerimenti e reclami.

Ogni comunicazione inviata sarà associata ad un numero di pratica al fine di garantirne la rintracciabilità.

Inoltre ogni richiesta di informazione e/o di reclamo da parte del contribuente viene gestito in via celere dall'ufficio, che provvederà a rispondere con comunicazione scritta entro giorni 30 (trenta) dal ricevimento della richiesta e/o reclamo.

11.Modalità di pagamento

Per venire incontro alle diverse esigenze degli Utenti, Ancona Entrate srl prevede più modalità di pagamento:

ICI

Utilizzando apposito bollettino di conto corrente postale o il modello F24 presso:

- ❑ La tesoreria comunale (Banca CARIGE)
- ❑ Gli Uffici Postali
- ❑ Tutti gli sportelli bancari e concessionari della Riscossione solo tramite modello F24

TARSU

Utilizzando apposito bollettino di corrente postale presso:

- ❑ La tesoreria comunale (Banca CARIGE)
- ❑ Gli Uffici Postali

TOSAP Temporanea e Permanente

Utilizzando apposito bollettino di conto corrente postale presso:

- ❑ Gli Uffici Postali

Per la sola Tosap Temporanea è possibile effettuare il pagamento anche tramite POS direttamente presso lo Sportello al Pubblico di Ancona Entrate srl

REFEZIONE SCOLASTICA E ASILO NIDO

Utilizzando apposito bollettino di conto corrente postale presso:

- La tesoreria comunale (Banca CARIGE)
- Gli Uffici Postali

E' possibile eseguire il pagamento tramite addebito permanente sul proprio conto corrente bancario o postale (RID).

MERCATI

Utilizzando apposito bollettino di conto corrente postale presso:

- La tesoreria comunale (Banca CARIGE)
- Gli Uffici Postali

12.Principali riferimenti normativi

Ancona Entrate srl trova i principali riferimenti normativi nei seguenti decreti legislativi e regolamenti:

1. Statuto del Contribuente contenuto nella legge 212 del 27.07.2000
2. Decreto legislativo 504 del 13.12.1992
3. Decreto legislativo 507 del 15.11.1993
4. Regolamento generale delle entrate del Comune di ancona
5. Regolamento per l'applicazione dell'imposta comunale sugli immobili del Comune di Ancona
6. Regolamento per l'applicazione della tassa rifiuti del Comune di Ancona
7. Regolamento per l'applicazione della tassa di occupazione del suolo pubblico del Comune di Ancona

Costituiscono inoltre riferimento normativo tutte le modifiche ed integrazioni dei decreti e dei regolamenti sopra elencati e tutte le delibere del consiglio comunale, con successive modifiche ed integrazioni, attinenti alle entrate il cui servizio di gestione sia affidato ad Ancona Entrate srl.

13. Formazione e Comunicazione

Ancona Entrate srl ritiene di fondamentale importanza la formazione del proprio personale soprattutto affinché, nel rapporto diretto e quotidiano con l'Utente sia in grado di fornire un servizio efficiente, veloce e chiaro, disposizioni comunali in materia di tributi ed altre entrate comunali.

Ancona Entrate srl garantisce l'aggiornamento continuo del proprio personale in materia tributaria mediante corsi formativi.

La Società intende inoltre comunicare all'utenza in modo chiaro e tempestivo ogni proprio provvedimento ritenuto di interesse per gli Utenti.

La Società mette a disposizione tramite il sito una conoscenza costante, completa ed agevole delle disposizioni regolamentari ed amministrative, vigenti in materia di entrate comunali, e delle tariffe ed aliquote applicate.

14. Attuazione Norme e Regolamenti in materia tributaria e di gestione delle Entrate Comunali

Ancona Entrate srl si impegna a garantire la gestione delle entrate affidate secondo quanto previsto dalla vigente normativa e/o dai regolamenti e dalle disposizioni comunali in materia di tributi ed altre entrate comunali.

15. Conoscenza degli atti e semplificazione

Ancona Entrate srl invia gli atti di pertinenza dell'utente nel luogo dell'effettivo domicilio, quale desumibile dalle informazioni in possesso, ovvero nel luogo ove lo stesso ha eletto domicilio speciale ai fini dello specifico procedimento cui si riferiscono gli atti da comunicare.

Gli atti sono sempre comunicati con modalità idonee a garantire la "privacy" ed a fare sì che il loro contenuto non sia conosciuto da soggetti diversi dal destinatario, ferme restando le disposizioni in materia di notifica degli atti tributari.

Ancona Entrate srl si impegna a garantire che i modelli di dichiarazione, le istruzioni ed in generale ogni altra propria comunicazione siano messi a disposizione dell'Utente in tempi utili e siano il più possibile comprensibili anche agli Utenti sforniti di conoscenze in materia tributaria, così che possano ottemperare alle obbligazioni tributarie con il minor numero di adempimenti e nelle forme meno costose e più agevoli.

Ancona Entrate srl, prima di procedere alla notifica di atti derivati dalla liquidazione di tributi risultanti da dichiarazioni e qualora sussistano incertezze su aspetti rilevanti della dichiarazione, invita l'Utente a fornire i chiarimenti necessari o a produrre i documenti mancanti entro un termine congruo e comunque non superiore a sessanta giorni dalla ricezione della richiesta.

Tale disposizione si applica anche quando, dalla liquidazione, emerga la spettanza di un minor rimborso rispetto a quello richiesto dall'Utente.

16. Chiarezza e motivazione degli atti

Ancona Entrate srl, al fine di garantire all'Utente una chiara informazione ed il diritto ad una efficace difesa, motiva qualsiasi atto concernente i provvedimenti diretti all'Utente.

La motivazione indica i presupposti di fatto e le ragioni giuridiche che hanno determinato, da parte di Ancona Entrate srl, l'emissione dell'atto. Ogni atto notificato deve contenere:

- a) l'indicazione dell'ufficio presso il quale è possibile ottenere informazioni relative all'atto;
- b) il nome ed il cognome del responsabile del procedimento;
- c) l'indicazione dell'organo presso il quale è possibile, in sede di autotutela, promuovere un riesame anche nel merito dell'atto;
- d) le modalità, i termini e le autorità avanti alle quali è possibile ricorrere, da parte dell'Utente in caso di atti impugnabili.

17.Autotutela

Per autotutela si intende il complesso delle attività attraverso le quali Ancona Entrate srl provvede a risolvere i conflitti potenziali od attuali con altri soggetti, in relazione a suoi provvedimenti o sue pretese e valutando la legittimità del suo operato.

Ancona Entrate srl deve procedere in tutto o in parte all'annullamento dell'atto di accertamento qualora lo riconosca illegittimo o infondato e in particolare nelle ipotesi di:

- a) errore di persona;
- b) doppia imposizione;
- c) errore di calcolo;
- d) errore sul presupposto del tributo;
- e) mancata considerazione di versamenti regolarmente eseguiti;
- f) mancanza di documentazione successivamente sanata;
- g) sussistenza di requisiti per fruire di agevolazioni precedentemente non applicate.

Il presupposto per l'esercizio dell'autotutela è dato dall'esistenza di un atto o di una pretesa illegittima o infondata e da uno specifico, concreto e attuale interesse pubblico alla sua eliminazione.

Il potere di annullamento in via di autotutela incontra un limite in presenza di una sentenza passata in giudicato favorevole all'Amministrazione, pronunciata nel merito del rapporto tributario in questione.

L'esercizio dell'autotutela spetta a chi ha emanato l'atto che viene annullato. Il provvedimento di annullamento dell'atto in autotutela è comunicato all'interessato.

L'atto di annullamento è trasmesso anche all'organo giurisdizionale avanti al quale sia eventualmente pendente ricorso per la conseguente pronuncia di cessazione della materia del contendere.

18.Tutela della buona fede e gestione di errori dell'Utente

Ancona Entrate srl impronta i propri rapporti con L'Utente all'insegna della **collaborazione** e della **buona fede**.

La Società infatti non irroga sanzioni né richiede interessi all'Utente nei casi in cui egli si sia attenuto ad indicazioni contenute in atti emessi dalla Società, ancorché modificati dalla Società medesima, o qualora il suo comportamento risulti conseguente a ritardi omissioni od errori della Società stessa.

Ancona Entrate srl non sanziona l'Utente quando la sua eventuale violazione dipende da obiettive condizioni di incertezza sulla portata e sull'applicabilità della norma tributaria.

19.Verifiche sul territorio

Ancona Entrate srl assicura che tutti gli accessi, ispezioni e verifiche fiscali nei luoghi destinati ad abitazione o all'esercizio di attività commerciali, industriali, agricole, artigiane o professionali sono effettuati sulla base di esigenze effettive di indagine e controllo sul luogo.

Una continua presenza. sul territorio, di personale adeguatamente formato dal punto di vista tecnico e rispettoso del codice di comportamento per il personale addetto alle verifiche tributarie, garantisce un efficiente servizio di rilevazione e verifica delle misure degli immobili (ai fini TARSU).

Le misurazioni degli immobili possono anche avvenire su mappe catastali fornite dagli Utenti.

I rilevatori agiscono comunque sempre previo appuntamento, presentandosi all'Utente, ed informandolo delle ragioni della verifica in atto e dell'oggetto che la riguarda e rilasciando all'Utente, al termine della rilevazione, una scheda relativa all'attività svolta.

20.Impegni per il miglioramento

Ancona Entrate srl, nell'ottica del miglioramento continuo che vuole perseguire nei propri servizi, desidera illustrare gli impegni che intende assumere nel prossimo biennio:

- potenziamento e razionalizzazione del front - office e back office;
- implementazione e nuovi canali di pagamento;
- miglioramento e sviluppo della comunicazione verso i contribuenti;
- introduzione di nuovi indicatori che consentiranno di misurare e migliorare le proprie prestazioni;
- acquisizione certificazione della qualità che consentirà di gestire ed ottimizzare i processi aziendali e di rapporto con gli utenti.

21.Decorrenza

La validità della presente Carta dei Servizi decorre dal giorno 15.12.2010, data in cui è stata approvata da parte dell'Assemblea dei soci di Ancona Entrate srl.