

# CARTA DEI SERVIZI DEL CONTRIBUENTE

ADOTTATO CON DELIBERA DI C.C. N. 28 DEL 16/5/2001

MODIFICATO CON DELIBERA DI C.C. N. 52 DEL 26/11/2016



## Indice

Articolo 1	Oggetto
Articolo 2	Funzioni del Servizio Tributi
Articolo 3	Chiarezza e trasparenza delle disposizioni tributarie
Articolo 4	Diritti e doveri dei Contribuenti
Articolo 5	Efficacia temporale delle norme regolamentari
Articolo 6	Rimessa in termini
Articolo 7	Informazione del contribuente
Articolo 8	Conoscenza degli atti e semplificazione
Articolo 9	Chiarezza e motivazione degli atti
Articolo 10	Errori del contribuente
Articolo 11	Interpello del contribuente – modalità di presentazione
Articolo 11 bis	Contenuto dell'istanza di interpello
Articolo 11 ter	Adempimenti del Comune
Articolo 11 quater	Efficacia della risposta fornita dal Comune
Articolo 12	Accessi, ispezioni e verifiche
Articolo 13	Accollo del debito
Articolo 14	Norme finali e transitorie



## Articolo 1 OGGETTO

1. I rapporti tra i Contribuenti e l'amministrazione comunale sono improntati al principio della collaborazione e della buona fede.
2. La carta dei servizi ha lo scopo di individuare ed attuare gli strumenti di comunicazione ed il miglioramento dei procedimenti per ottimizzare il rapporto tra i Contribuenti e la Pubblica Amministrazione e, con la loro partecipazione diretta, di migliorare i servizi attinenti alla fiscalità locale per renderli rispondenti alle loro aspettative.
3. Il presente articolato contiene le norme di adeguamento alla legge 27 luglio 2000, n. 212, dirette alla razionalizzazione ed alla applicazione delle procedure per la maggiore efficacia ed efficienza della unità organizzativa tributi avendo riguardo ai diritti del Contribuente.
4. Tutti gli uffici interessati, sono vincolati all'osservanza delle presenti disposizioni e sono tenuti ad organizzarsi - al proprio interno - in modo da adeguarsi a quanto previsto.

## Articolo 2 FUNZIONI DEL SERVIZIO TRIBUTI

1. Il servizio Tributi assolve al dettato normativo introdotto dalla legge 241 del 1990 circa la trasparenza degli atti amministrativi e la informazione ai Cittadini e svolge tutte le funzioni previste dalla legislazione circa la fiscalità locale per cui, tra l'altro, gli competono:
  - a. l'organizzazione e definizione dei regolamenti e degli atti amministrativi necessari per la corretta gestione della fiscalità locale;
  - b. il recepimento delle indicazioni della Giunta Comunale e del Sindaco per quanto riguarda la politica tributaria, oltre alla responsabilità della loro attuazione;
  - c. la responsabilità circa la determinazione delle aliquote: elaborazione di supporto alle decisioni relative alla definizione delle aliquote ed alla completa gestione dei singoli tributi;
  - d. il mantenimento dei contatti con le forze sociali e le organizzazioni di categoria, sia per quanto attiene alla mera gestione, sia per quanto attiene alla progettazione del prelievo tributario sul territorio;
  - e. la responsabilità delle indicazioni circa la manutenzione e gestione del sistema informativo automatizzato del servizio;
  - f. l'apprendimento di tutte le norme che attengono alla specifica materia, le loro modificazioni e la loro applicazione;
  - g. la formazione degli avvisi di liquidazione, degli avvisi di accertamento, dei ruoli coattivi, oltre alla istruttoria del contenzioso;



- h. l'organizzazione e gestione del rapporto con il Cittadino in relazione alla diffusione della informazione, della modulistica, nonché della ricezione delle dichiarazioni e delle istanze di parte;
  - i. l'organizzazione e gestione delle attività di natura tecnica ed amministrativa circa la istruttoria formale di atti e provvedimenti, l'acquisizione delle necessarie informazioni presso gli altri settori dell'ente ovvero presso i presidi esterni, l'inserimento delle informazioni medesime nel sistema informativo automatizzato e la loro elaborazione, oltre al loro costante aggiornamento.
2. L'Unità Organizzativa Tributi é orientata alla corretta gestione ed organizzazione della fiscalità locale.
  3. Tutte o parte delle funzioni di cui sopra potranno essere svolte in forme associate con altri Enti Locali, per cui le norme dettate dal presente atto si intendono estese ai modi di gestione associata e/o consortile a cui il comune aderisce.

### Articolo 3

#### CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE DISPOSIZIONI TRIBUTARIE

1. I regolamenti comunali che contengono disposizioni tributarie devono menzionarne l'oggetto nel titolo; la rubrica delle partizioni interne e dei singoli articoli deve menzionare l'oggetto delle disposizioni ivi contenute.
2. I regolamenti comunali e le altre disposizioni aventi efficacia esterna, che non hanno un oggetto tributario, non possono contenere disposizioni di carattere tributario, fatte salve quelle strettamente inerenti all'oggetto degli atti medesimi.
3. I richiami a disposizioni contenuti in provvedimenti in materia tributaria devono recare il contenuto sintetico della disposizione alla quale si intende fare rinvio.
4. Le disposizioni modificative dei regolamenti tributari debbono essere introdotte riportando integralmente il testo modificato.

### Articolo 4

#### DIRITTI E DOVERI DEI CONTRIBUENTI

1. I pubblici dipendenti ed i soggetti terzi a cui sia affidata l'attività di accertamento, liquidazione e riscossione di tributi sono obbligati ad un comportamento corretto e cortese con i Contribuenti fornendo, nei limiti del possibile, le informazioni e gli aiuti richiesti.
2. L'accesso allo sportello al Cittadino è organizzato in modo da evitare attese prolungate e la tutela della riservatezza.



3. I Contribuenti debbono rispettare gli orari stabiliti, accedendo agli uffici comunali secondo le regole del buon comportamento.

#### Articolo 5

##### EFFICACIA TEMPORALE DELLE NORME REGOLAMENTARI

1. Salvo casi eccezionali, motivando come tali le disposizioni di interpretazione autentica, le prescrizioni regolamentari non hanno effetto retroattivo.
2. In ogni caso, le disposizioni regolamentari non possono prevedere adempimenti a carico dei Contribuenti la cui scadenza sia fissata anteriormente al sessantesimo giorno dalla data della loro entrata in vigore o dell'adozione dei provvedimenti di attuazione in esse espressamente previsti.
3. Le disposizioni regolamentari non possono stabilire né prorogare termini di prescrizione oltre il limite ordinario stabilito dal codice civile.

#### Articolo 6

##### Rimessa in termini

1. Il Sindaco, rimette in termini i contribuenti interessati, nel caso in cui il tempestivo adempimento di obblighi tributari, compreso il versamento di tributi, sia impedito da cause di forza maggiore.
2. La determina sindacale non può prevedere un periodo superiore a sei mesi ed è rinnovabile.

#### Articolo 7

##### INFORMAZIONE AL CONTRIBUENTE

1. L'amministrazione comunale assume idonee iniziative volte a consentire la completa, costante ed agevole conoscenza delle disposizioni regolamentari e amministrative vigenti in materia tributaria, anche curando la predisposizione di testi coordinati e mettendo gli stessi a disposizione gratuita dei Contribuenti presso l'unità organizzativa tributi.
2. L'amministrazione comunale porta a conoscenza dei contribuenti tempestivamente e con i mezzi idonei le aliquote e le tariffe adottate, nonché ogni altro atto amministrativo modificativo delle funzioni e dei procedimenti.
3. Il responsabile del servizio provvede a rendere le informazioni circa i riferimenti all'eventuale sito internet, le indicazioni degli orari di apertura dello sportello al Cittadino, dei numeri



telefonici cui rivolgersi per ottenere appuntamenti e informazioni, i nominativi dei dipendenti che hanno rapporto con il pubblico ed il nominativo dei funzionari responsabili di ogni singolo tributo.

## Articolo 8

### CONOSCENZA DEGLI ATTI E SEMPLIFICAZIONE

1. L'ente locale assicura l'effettiva conoscenza da parte del Contribuente degli atti a lui destinati. A tal fine provvede a comunicarli nel luogo di effettivo domicilio del Contribuente, quale desumibile dalle informazioni in possesso della stessa amministrazione o di altre amministrazioni pubbliche indicate dal Contribuente, ovvero nel luogo ove lo stesso ha eletto domicilio speciale ai fini dello specifico procedimento cui si riferiscono gli atti da comunicare.
2. Gli atti sono, in ogni caso, comunicati con modalità idonee a garantire che il loro contenuto non sia conosciuto da soggetti diversi dal loro destinatario, ferme restando le disposizioni in materia di notifica degli atti tributari.
3. L'amministrazione informa il contribuente di ogni fatto o circostanza a sua conoscenza dai quali possa derivare il mancato riconoscimento di un credito ovvero l'irrogazione di una sanzione (articolo 16 D.Lgs. 472/'97), richiedendogli di integrare o correggere gli atti prodotti che impediscono il riconoscimento, seppure parziale, di un credito.
4. L'amministrazione comunale assume iniziative volte a garantire che i modelli di dichiarazione, le istruzioni e, in generale, ogni altra propria comunicazione siano messi a disposizione del contribuente in tempi utili e siano comprensibili anche ai contribuenti 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.
5. Al contribuente non possono, in ogni caso, essere richiesti documenti ed informazioni già in possesso dell'amministrazione comunale o di altre amministrazioni pubbliche indicate dal contribuente. Tali documenti ed informazioni sono acquisiti gratuitamente ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241, e delle leggi regolanti le specifiche norme tributarie.
6. Prima di notificare gli atti derivati dalla liquidazione di tributi risultanti da dichiarazioni, qualora sussistano incertezze su aspetti rilevanti della dichiarazione e o dei versamenti, l'unità organizzativa tributi invita il Contribuente, per il tramite del servizio postale o di altro idoneo mezzo, 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. La disposizione si applica anche qualora, a seguito della liquidazione, emerga la spettanza di un minor rimborso di un tributo rispetto a quello richiesto. La disposizione non si applica nell'ipotesi di iscrizione a ruolo di tributi per i quali il contribuente non è tenuto ad effettuare il versamento diretto. Sono nulli i provvedimenti emessi in violazione delle disposizioni di cui al presente comma.



### Articolo 9

#### CHIAREZZA E MOTIVAZIONE DEGLI ATTI

1. Gli atti di pretesa tributaria sono motivati secondo quanto prescritto dall'articolo 3 della legge 7 agosto 1990, n. 241, concernente la motivazione dei provvedimenti amministrativi, indicando i presupposti di fatto e le ragioni giuridiche che hanno determinato la decisione dell'amministrazione. Se nella motivazione si fa riferimento ad un altro atto, questo deve essere richiamato in sintesi nell'avviso di pretesa tributaria.
2. Gli atti devono tassativamente indicare:
  - a) l'ufficio presso il quale è possibile ottenere informazioni complete in merito all'atto notificato o comunicato e il responsabile del procedimento;
  - b) l'ufficio presso il quale è possibile promuovere un riesame anche nel merito dell'atto in sede di autotutela;
  - c) le modalità, il termine, l'organo cui è possibile ricorrere in caso di atti impugnabili.
3. La natura tributaria dell'atto non preclude il ricorso agli organi di giustizia amministrativa, quando ne ricorrano i presupposti.

### Articolo 10

#### ERRORI DEL CONTRIBUENTE

1. Non sono irrogate sanzioni né richiesti interessi moratori al contribuente, qualora egli si sia conformato alle indicazioni contenute in atti dell'amministrazione locale o fornite in forma scritta dagli uffici comunali, ancorché successivamente modificate dall'amministrazione medesima, o qualora il suo comportamento risulti posto in essere a seguito di fatti direttamente conseguenti a ritardi, omissioni od errori dell'amministrazione stessa.
2. Le sanzioni non sono comunque irrogate quando la violazione dipende da obiettive condizioni di incertezza sulla portata e sull'ambito di applicazione della norma tributaria, anche per il disposto dell'articolo 6 del decreto legislativo 18 dicembre 1997, n. 472.
3. Qualora la violazione si traduce in una mera formalità senza alcun debito di imposta e non causa danno all'amministrazione comunale non sono irrogate sanzioni.
4. In ogni caso la violazione formale senza alcun debito di imposta non viene sanzionata nel caso in cui l'attività di accertamento, liquidazione e riscossione di tributi di qualunque natura viene affidata a soggetti terzi.



## Articolo 11

## INTERPELLO DEL CONTRIBUENTE

1. Ciascun contribuente, qualora ricorrano obiettive condizioni di incertezza sull'interpretazione di una disposizione normativa di natura tributaria, può inoltrare al Comune, per iscritto, istanza di interpello per ottenere una risposta riguardante fattispecie concrete e personali relativamente alla concreta applicazione di un tributo; non ricorrono condizioni di obiettiva incertezza quando l'Amministrazione ha compiutamente fornito la soluzione per fattispecie corrispondenti a quella rappresentata mediante atti pubblicati.
2. L'istanza di interpello può essere altresì presentata anche da soggetti coobbligati al pagamento del tributo oppure da soggetti che, in base a specifiche disposizioni di legge, sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto del contribuente quali, a titolo esemplificativo, gli eredi, gli amministratori di condominio e i curatori fallimentari.
3. Il contribuente dovrà presentare l'istanza di interpello prima di porre in essere il comportamento giuridicamente rilevante e, comunque, prima di dare attuazione alla norma o al provvedimento oggetto della istanza medesima; in particolare l'istanza dovrà pervenire almeno 90 giorni prima della scadenza dei termini previsti dalla legge per l'assolvimento degli obblighi tributari aventi ad oggetto o comunque connessi alla fattispecie per la quale si rivolge l'istanza.
4. Il mancato rispetto della condizione di cui al precedente comma 3 non preclude, in via di principio, la possibilità di acquisire comunque il parere del Comune, ma impedisce che la richiesta presentata possa assumere l'efficacia e produrre gli effetti di cui all'articolo 5.
5. La presentazione dell'istanza non ha effetto sulle scadenze previste dalla disciplina tributaria né sulla decorrenza dei termini di decadenza e non comporta interruzione o sospensione di termini di prescrizione.
6. Se l'istanza verte su questioni per le quali siano già state avviate attività di controllo alla data di presentazione dell'istanza medesima, di cui il contribuente sia formalmente a conoscenza, l'istanza non è ammissibile.
7. L'istanza di interpello è presentata al Comune di Bentivoglio nella sua qualità di soggetto attivo del tributo cui si riferisce l'istanza medesima.
8. L'istanza è redatta in carta libera e può essere presentata mediante spedizione a mezzo del servizio postale, tramite raccomandata con avviso di ricevimento, tramite consegna diretta al Comune, o per via telematica attraverso PEC.



**Articolo 11 bis**  
**CONTENUTO DELL'ISTANZA DI INTERPELLO**

1. L'istanza di interpello deve fare espresso riferimento alle disposizioni di legge che disciplinano il relativo diritto e, a pena di inammissibilità, deve contenere:
  - d) i dati identificativi dell'istante (nome e cognome o denominazione sociale e codice fiscale);
  - e) la circostanziata, analitica e specifica descrizione del caso prospettato e da trattare sul quale sussistono concrete condizioni di incertezza, completa dei necessari riferimenti normativi;
  - f) l'indicazione del domicilio dell'interpellante, presso il quale devono essere trasmesse le comunicazioni del Comune anche via posta elettronica certificata, e-mail o fax;
  - g) la sottoscrizione dell'interpellante o del suo legale rappresentante.
2. L'istanza deve altresì contenere, sempre a pena di inammissibilità, l'esposizione, in modo chiaro e univoco, del comportamento e della soluzione interpretativa sul piano giuridico che si intendono adottare; la mancanza della suddetta soluzione interpretativa, non determina la formazione del silenzio-assenso di cui all'art. 11, comma 2, secondo periodo, della Legge 27 luglio 2000, n. 212 e successive modificazioni.
3. In caso di mancata sottoscrizione o di mancata indicazione degli elementi di cui al comma 1, il Comune può invitare il contribuente a regolarizzare l'istanza; in questo caso l'istanza si considera regolarmente presentata alla data in cui avviene la regolarizzazione. La mancata regolarizzazione dell'istanza, entro 30 giorni dall'invito, determina l'inammissibilità della medesima.
4. Allo stesso modo verranno considerate inammissibili le istanze per le quali non ricorrano le obiettive condizioni di incertezza sulla corretta interpretazione delle disposizioni tributarie o che abbiano ad oggetto questioni sulle quali il contribuente abbia già avuto un parere da parte dell'ufficio, salvo che vengano indicati nuovi elementi di fatto e/o di diritto non rappresentati in precedenza.

**Articolo 11 ter**  
**ADEMPIMENTI DEL COMUNE**

1. La risposta, scritta e motivata, è formulata dal Responsabile del tributo e vincola l'Amministrazione con esclusivo riferimento alla questione oggetto dell'istanza e limitatamente alla posizione tributaria del richiedente.
2. La risposta all'interpello proposto sarà resa nota, entro 60 giorni decorrenti dalla data di ricezione dell'istanza, a cura e discrezione del Comune nelle forme reputate opportune secondo



la loro rilevanza (comunicazione diretta al contribuente, comunicazione alle Associazioni, comunicati alla stampa locale, pubblicazioni sui siti del Comune, ecc.).

3. In caso di adempimento al quale il contribuente deve provvedere in data anticipata rispetto al termine di cui al comma 2, la risposta scritta può essere fornita con la sola indicazione, anche per le vie brevi, del comportamento che il contribuente deve tenere, fatta salva la successiva comunicazione della risposta formalmente motivata entro il termine suddetto.
4. Il Responsabile del tributo, ai fini del corretto inquadramento della questione prospettata e della completezza della risposta, può chiedere al richiedente di integrare l'istanza, se necessario, anche mediante presentazione di documenti; tale richiesta interrompe il termine di cui al comma 2 stabilito per la risposta.
5. Qualora l'istanza di interpello sia ritenuta inammissibile per vizi di carattere soggettivo od oggettivo o per mancata regolarizzazione nel termine assegnato, il Responsabile del tributo ne fornisce riscontro al soggetto che l'ha inoltrata entro il termine sopra indicato, specificando i motivi che ne hanno determinato l'inammissibilità.
6. Qualora la risposta non venga comunicata entro il termine di cui al precedente comma 2 il silenzio equivale a condivisione della soluzione prospettata.

#### Articolo 11 quater

#### EFFICACIA DELLA RISPOSTA FORNITA DAL COMUNE

1. La risposta del Comune ha efficacia esclusivamente nei confronti del contribuente istante, limitatamente al caso concreto e personale prospettato nell'istanza di interpello e si estende anche ai comportamenti successivi del contribuente riconducibili alla fattispecie oggetto di interpello; la risposta è vincolante per l'Ufficio Comunale, salvo il caso di successiva diversa interpretazione della norma determinata da circolari o risoluzioni ministeriali, ovvero pronunce giurisprudenziali.
2. Qualora la risposta del Comune, riferita ad istanze ammissibili e complete dell'indicazione della soluzione interpretativa di cui all'articolo 3, comma 2, non pervenga al contribuente entro il termine di cui all'articolo 4, commi 2 e segg., si intende che il Comune, per il principio del "silenzio-assenso", concordi con l'interpretazione o il comportamento prospettato dal richiedente e condivide la soluzione prospettata.
3. Limitatamente alla fattispecie oggetto di interpello, eventuali atti a contenuto impositivo o sanzionatorio assunti dal Comune in difformità rispetto alla risposta resa, tanto espressamente quanto tacitamente, sono nulli.
4. Il contribuente è comunque tenuto ad uniformarsi alle mutate previsioni normative qualora il legislatore, successivamente alla risposta resa dal Comune sull'istanza di interpello, introduca nuove disposizioni di legge che rendano detta risposta non più conforme al dettato normativo.



5. Le risposte rese dal Comune sulle istanze di interpello non sono impugnabili.

#### Articolo 12

##### ACCESSI, ISPEZIONI E VERIFICHE

1. Tutti gli accessi, ispezioni e verifiche nei locali destinati all'esercizio di attività commerciali, industriali, agricole, artistiche o professionali sono effettuati sulla base di esigenze effettive di indagine e controllo sul luogo. Essi si svolgono, salvo casi eccezionali e urgenti, adeguatamente documentati, durante l'orario ordinario di esercizio delle attività e con modalità tali da arrecare la minore turbativa possibile allo svolgimento delle attività stesse nonché alle relazioni commerciali o professionali del contribuente.
2. Il Contribuente ha diritto di essere informato delle ragioni che giustificano la verifica e l'oggetto che la riguarda. Qualora le attività di controllo riguardino un considerevole numero di contribuenti le comunicazioni sono attuate collettivamente a mezzo di idonei mezzi di informazione.
3. Qualora il Contribuente opponga osservazioni o rilievi ai risultati della verifica se ne deve tenere conto nell'atto di pretesa tributaria conseguente ai risultati della verifica.

#### Articolo 13

##### ACCOLLO DEL DEBITO

1. L'accollo del debito d'imposta può avvenire su specifica richiesta del soggetto passivo confermata da chi esegue il versamento.
2. Il soggetto terzo versante non risponde, in ogni modo, di errori, incompletezze od omissioni, restando responsabile del debito tributario il soggetto passivo individuato dalla legge.

#### Articolo 14

##### NORME FINALI E TRANSITORIE

1. Le disposizioni del presente regolamento hanno efficacia anche nei confronti dei soggetti che esercitano l'attività di accertamento, liquidazione e riscossione di tributi di qualunque natura.
2. Le presenti norme entrano in vigore dopo 15 giorni dalla esecutività dell'atto di approvazione.
3. Per quanto non specificamente ed espressamente previsto dal presente regolamento si rinvia alle norme legislative inerenti alla specifica materia.