

**CARTA DEI SERVIZI
DIREZIONE POLITICHE DELLE ENTRATE
UFFICIO IMU
ANNO 2022**



Direzione: **Politiche delle Entrate** - Ufficio IMU
Indirizzo: Via Cantore 3, piano 10° e 11° - 16149-
Tel-010 5575584

e-mail: direzionepolitichedellentrate@comune.genova.it
<https://smart.comune.genova.it/contenuti/imu-2021>

Responsabile:
Dott.ssa Natalia Boccardo

INDICE

INTRODUZIONE.....	3
VALIDITA' DELLA CARTA.....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU).....	6
SERVIZI EROGATI	7
STANDARD QUALITATIVI	12
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	18
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	18
DIRITTI DEGLI UTENTI	18
DOVERI DEGLI UTENTI.....	19
TUTELA DEL CITTADINO	19
INFORMATIVA RELATIVA AI RICORSI.....	20
CONCILIAZIONE.....	21
CONTATTI, ORARI E RECAPITI.....	22

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è un impegno che la Civica Amministrazione assume con i cittadini per garantire la qualità dei servizi nella prospettiva del miglioramento continuo.

Esprime un "patto" per una qualità esplicita, controllabile, esigibile.

Nella "Carta", redatta in conformità a un "modello standard" condiviso con la Consulta dei Consumatori e Utenti, sono contenute le informazioni relative a:

- modalità di accesso al servizio
- principi
- funzionamento
- standard di qualità e quantità relativi alle prestazioni erogate
- reclami e altre forme di salvaguardia dell'utente

La Direzione Politiche delle Entrate gestisce le entrate tributarie comunali e i rapporti con i cittadini secondo i principi stabiliti dalla legge 27 luglio 2000 n. 212 nota come "Statuto dei diritti del contribuente" e attraverso lo sviluppo di strumenti tecnici, procedurali e regolamentari appropriati.

Costituiscono entrate tributarie comunali le entrate derivanti da imposte, tasse, diritti, addizionali così come istituite dalle norme statali che individuano e definiscono le fattispecie imponibili, i soggetti passivi e l'aliquota massima dei tributi comunali.

Svolge, inoltre, attività di accertamento per omesso o parziale pagamento attraverso la verifica della congruenza tra i versamenti ricevuti per singola annualità esaminata e quanto risulta dovuto sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati tributarie del Comune; l'analisi delle posizioni tributarie per le quali risultano incongruenze nei tributi pagati e/o nei dati dichiarati; l'incrocio tra banche dati comunali e/o altre fonti disponibili al fine di individuare ulteriori posizioni per le quali non risultano versati i tributi dovuti e/o effettuati altri adempimenti (presentazione dichiarazioni, autocertificazioni, contratti di locazione, etc...) richiesti dalle normative vigenti in materia di tributi locali e dai relativi regolamenti attuativi.

Collabora con l'Agenzia delle Entrate all'attività di accertamento dei tributi erariali. Tale funzione, obbligatoria per legge, viene svolta in sinergia con gli altri uffici della

Direzione. 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.

Sono pubblicati sul sito internet dell'Ente i Regolamenti approvati dal Consiglio Comunale.

I regolamenti che disciplinano le entrate comunali sono deliberati entro la data fissata da norme statali.

I Regolamenti adottati entro il predetto termine hanno comunque effetto a decorrere dal 1° gennaio dell'anno di riferimento, fatte salve eventuali specifiche disposizioni normative in materia.

<https://smart.comune.genova.it/regolamenti>

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2022** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Eguaglianza dei diritti degli utenti

Il Comune si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali dei sistemi infrastrutturale gestito.

Imparzialità

L'erogazione del servizio, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletati adottando criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

Continuità del servizio erogato

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Partecipazione

Il Comune garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto

a dare riscontro. Acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune, nel redigere qualsiasi documento e/o messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Privacy

Il Comune e il gestore si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune, anche attraverso soggetti terzi, e al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

L'Imposta Municipale Propria (IMU) è stata istituita con il decreto legislativo n. 23 del 14.3.2011, decreto sul "federalismo fiscale", che ne aveva fissato la decorrenza all'1.1.2014. Con il decreto legge n. 201 del 6.12.2011, convertito dalla legge n. 214 del 22.12.2011, la sua decorrenza è stata anticipata, in via sperimentale, all'1.1.2012. Con la legge 27 dicembre 2013, n.147, modificata dalla Legge di Stabilità 2016, è stata istituita l'imposta unica comunale (IUC), basata su due presupposti impositivi, uno costituito dal possesso di immobili e collegato alla loro natura e valore, l'altro collegato all'erogazione e alla fruizione di servizi comunali. La IUC si componeva dell'imposta municipale propria (**IMU**), di natura patrimoniale, dovuta dal possessore di immobili, escluse le abitazioni principali, e di una componente riferita ai servizi, che si articolava nel tributo per i servizi indivisibili (**TASI**) e nella tassa sui rifiuti (**TARI**), destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico dell'utilizzatore.

La **Legge di Bilancio 2020** ([Legge 27 dicembre 2019, n. 160](#)), ha abolito, dal 1° gennaio 2020, la IUC (ad eccezione della TARI), sostituendola con la **nuova imposta IMU**, che unifica IMU e TASI. Al fine di semplificare il pagamento, la TASI è stata abrogata ed è confluita, a parità di gettito, nell'IMU.

Il presupposto dell'imposta è il possesso di immobili (fabbricati, terreni, aree fabbricabili). Il possesso dell'abitazione principale o assimilata, come definita alle lettere b) e c) del comma 741, non costituisce presupposto dell'imposta, salvo che si tratti di un'unità abitativa classificata nelle categorie catastali A/1, A/8 o A/9.

I soggetti passivi dell'imposta sono i possessori di immobili, intendendosi per tali il proprietario ovvero il titolare del diritto reale di usufrutto, uso, abitazione, enfiteusi, superficie sugli stessi.

Il Regolamento comunale, le Deliberazioni consiliari di determinazione delle aliquote, i prospetti esplicativi di applicazione delle stesse nonché tutte le informazioni sugli adempimenti a carico dei cittadini e la modulistica sono disponibili all'interno del sito internet del Comune di Genova www.comune.genova.it, nell'Area tematica "Tasse e tributi" – Sezione "IMU"

SERVIZI EROGATI

1. INFORMAZIONI E ASSISTENZA

Per ottenere Informazioni e assistenza occorre utilizzare le modalità riportate nei Contatti.

a) Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, aliquote, adempimenti, modalità di versamento:

L'ufficio fornisce al cittadino le informazioni necessarie per un corretto adempimento degli obblighi tributari e i chiarimenti ai dubbi sull'applicazione dell'imposta.

b) Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente:

L'ufficio fornisce al cittadino informazioni sulla propria posizione tributaria relativa alle varie annualità. Per ottenere informazioni sulla posizione di familiari o di altri soggetti, occorre fornire la delega e il documento di identità di questi ultimi.

c) Assistenza per il calcolo dell'imposta, per il ravvedimento operoso e per la compilazione della modulistica (F24, dichiarazioni IMU, istanze di rimborso e istanze per aliquota agevolata):

L'Ufficio non effettua il calcolo dell'imposta, ma fornisce indicazioni sulla modalità di calcolo e sull'utilizzo del calcolatore on line presente sul sito istituzionale www.comune.genova.it /Tasse e tributi/IMU. Fornisce inoltre assistenza per la compilazione della modulistica.

2. RIMBORSI

a) Rimborsi su istanza del contribuente per importi pagati in misura maggiore del dovuto:

Qualora il contribuente abbia effettuato un pagamento in misura maggiore rispetto al dovuto, per ottenere il rimborso deve presentare istanza su apposito modulo entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

Alla domanda vanno allegati:

copia del documento di identità (obbligatorio), le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile posseduta. Per le istanze presentate a nome di contribuenti deceduti occorre allegare anche l'apposito modulo di autocertificazione per eredi e quello di delega alla riscossione (in caso di più eredi).

N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine di 180 giorni fino al ricevimento di quanto richiesto.

b) Riversamenti:

Nel caso in cui il contribuente abbia erroneamente indicato sul modello F24 il codice catastale del Comune di Genova, anziché quello del comune competente, deve presentare richiesta di riversamento su apposito modulo. Alla domanda vanno allegati: copia del documento di identità (obbligatorio), le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile già posseduta

N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine di 180 giorni fino al ricevimento di quanto richiesto.

Modalità di presentazione rimborsi e riversamenti:

tramite modulo al link <https://smart.comune.genova.it/node/1129>

3. ISTANZE

a) Istanza di interpello:

Ciascun cittadino può presentare al Comune circostanziate e specifiche istanze di interpello, riguardanti l'applicazione delle disposizioni in materia di imposta municipale propria (IMU), in caso di obiettive condizioni di incertezza sulla corretta interpretazione delle disposizioni stesse. La presentazione dell'istanza non ha effetto sulle scadenze previste dalle norme di riferimento.

La risposta del Comune, scritta e motivata, rileva con esclusivo riferimento alla questione oggetto dell'istanza di interpello e solo per il soggetto richiedente. L'istanza può essere presentata su apposito modulo o in carta libera.

N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine di 90 giorni fino al ricevimento di quanto richiesto.

b) Istanza di revisione in autotutela del provvedimento di diniego di rimborso o di liquidazione del rimborso:

Qualora il contribuente ritenga che l'Ufficio non abbia accolto l'istanza di rimborso sulla base di motivazioni errate o di dati incompleti o qualora ritenga che l'importo del rimborso liquidato sia inferiore a quello spettante, può presentare istanza di revisione su apposito modulo.

c) Istanza di compensazione dei versamenti tra contitolari e titolari di diritti reali, tra deceduto ed eredi:

Nel caso in cui siano stati effettuati versamenti da un contitolare anche per conto degli altri, dal proprietario per conto dei titolari di diritti reali o a nome del de cuius da parte degli eredi entro un anno dal decesso, è possibile presentare istanza di compensazione dei versamenti, su apposito modulo, a condizione che l'imposta risulti pagata nel suo totale ammontare e a condizione che sia espressamente attestata la volontà di rinunciare al rimborso da parte del soggetto legittimato a proporre tale istanza.

Modalità di presentazione delle istanze:

tramite modulo al link <https://smart.comune.genova.it/node/1129>

Per le informazioni, i rimborsi e le istanze il Responsabile è

la dott.ssa Alessandra Vargiu
0105575473
avargiu@comune.genova.it

4. VIOLAZIONI

a) Rettifica o annullamento di un avviso di accertamento ed irrogazione delle sanzioni - intimazione ad adempiere:

Il contribuente che riceve un avviso di accertamento - intimazione ad adempiere può, entro 60 giorni dal ricevimento dell'atto, fare istanza di rettifica o annullamento dello stesso su apposito modulo qualora l'avviso sia stato emesso sulla base di dati errati.

Modalità di richiesta:

tramite modulo al link <https://smart.comune.genova.it/node/1129>

b) Istanza di rateazione avvisi di accertamento - intimazione ad adempiere:

Il contribuente che riceve un avviso di accertamento ed irrogazione delle sanzioni - intimazione ad adempiere può richiedere, entro 60 giorni, con apposita istanza, la rateazione delle somme richieste, qualora si trovi in una situazione di oggettiva difficoltà economica.

Modalità di richiesta:

tramite modulo al link <https://smart.comune.genova.it/node/1129>

c) Sgravio totale o parziale di un avviso di accertamento IMU già divenuto esecutivo:

Il contribuente che riceve un avviso di accertamento IMU già divenuto esecutivo può presentare istanza di sgravio parziale o totale dello stesso qualora l'avviso di accertamento ed irrogazione delle sanzioni - intimazione ad adempiere che ha originato il debito sia stato emesso sulla base di errori o di dati errati o non sia stato correttamente notificato.

Modalità di richiesta:

tramite modulo al link <https://smart.comune.genova.it/node/1129>

Per le Violazioni il Responsabile è:

Geometra Lorenzo Revelant

tel. 010 5575461

e-mail lrevelant@comune.genova.it

STANDARD QUALITATIVI

L'Ufficio IMU si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente, tramite posta elettronica e sul sito Internet; 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. Per facilitare l'utenza nel contatto con l'Ufficio, senza la necessità di accesso diretto, è stato istituito lo sportello IMU virtuale tramite il quale è possibile ottenere informazioni e condividere on line documenti e modulistica.

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. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

Su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e sono consultabili ai seguenti indirizzi:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

TABELLA RIASSUNTIVA

1. INFORMAZIONI E ASSISTENZA

Servizio erogato	Fattore di qualità	Indicatore	Valore garantito
a) Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, aliquote, adempimenti, modalità di versamento	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempo massimo di attesa allo sportello	20 minuti (40 minuti nei 30 giorni antecedenti le scadenze)
		Tempo di attesa al call center	5 minuti
		Tempo di attesa in videochiamata	In tempo reale
		Tempo per risposte scritte (posta ordinaria o posta elettronica)	Entro 30 giorni lavorativi
Costi: nessuno			
b) Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempo di risposta per richiesta effettuata in videochiamata o telefonicamente all'ufficio	In tempo reale
		Tempo di risposta per richiesta presentata per posta ordinaria o posta elettronica	Entro 30 giorni lavorativi
		Tempo massimo di attesa allo sportello	20 minuti (40 minuti nei 30 giorni antecedenti le scadenze)
Costi: nessuno			

c) Assistenza per il calcolo dell'imposta, per il ravvedimento operoso e per la compilazione della modulistica (F24, dichiarazioni IMU, istanze di rimborso e istanze per aliquota agevolata)	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempo di risposta per richiesta effettuata in videochiamata o telefonicamente all'ufficio IMU	In tempo reale
		Tempo di risposta per richiesta presentata per posta ordinaria o posta elettronica	Entro 30 giorni lavorativi
		Tempo massimo di attesa allo sportello	20 minuti (40 minuti nei 30 giorni antecedenti le scadenze)

Costi: nessuno

2. RIMBORSI

Servizio erogato	Fattore di qualità	Indicatore	Valore garantito
a) Rimborsi su istanza del contribuente per importi pagati in misura maggiore del dovuto	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempo massimo di conclusione dell'istruttoria ed emissione del provvedimento di diniego o di liquidazione del rimborso, dalla data di presentazione	Entro 180 giorni dalla presentazione dell'istanza

Costi: nessuno

Servizio erogato	Fattore di qualità	Indicatore	Valore garantito
b) Riversamenti	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempo massimo di conclusione dell'istruttoria ed emissione del provvedimento di diniego o di liquidazione del riversamento dalla presentazione della richiesta	Entro 180 giorni dalla presentazione dell'istanza

Costi: nessuno

3. ISTANZE

Servizio erogato	Fattore di qualità	Indicatore	Valore garantito
a) Istanza di interpello	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempo massimo di risposta	Entro 90 giorni dalla presentazione dell'istanza

Costi: nessuno

b) Istanza di revisione in autotutela del provvedimento di diniego di rimborso o di liquidazione del rimborso	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempo di risposta	Entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza
---	---------------------------------	-------------------	--

Costi: nessuno

c) Istanza di compensazione dei versamenti tra contitolari e titolari di diritti reali, tra deceduto ed eredi	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempo di risposta	Entro 180 giorni dalla presentazione dell'istanza
---	---------------------------------	-------------------	---

Costi: nessuno

4. VIOLAZIONI

Servizio erogato	Fattore di qualità	Indicatore	Valore garantito
a) Rettifica o annullamento di un avviso di accertamento ed irrogazione delle sanzioni - intimazione ad adempiere	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempo di risposta ad istanza di rettifica o annullamento semplice	Entro 30 giorni
		Tempo di risposta ad istanza di rettifica o annullamento nei casi particolarmente complessi	Massimo entro 120 giorni previa adeguata comunicazione al contribuente entro 30 giorni

Costi: nessuno

b) Istanza di rateazione avvisi di accertamento - intimazione ad adempiere	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempo di risposta ad istanza di rateizzazione	Entro 30 giorni
		Tempo di risposta ad istanza di rateizzazione nei casi particolarmente complessi	Massimo entro 120 giorni previa adeguata comunicazione al contribuente entro 30 giorni
Costi: nessuno			
c) Sgravio totale o parziale di un avviso di accertamento IMU già divenuto esecutivo	<i>Efficacia e tempestività</i>	Tempo di risposta ad istanza di sgravio totale o parziale	Entro 30 giorni
		Tempo di risposta ad istanza di sgravio totale o parziale nei casi particolarmente complessi	Massimo entro 120 giorni previa adeguata comunicazione al contribuente entro 30 giorni
Costi: nessuno			

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio è avviata per l'anno 2022 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1)** Implementazione dei canali di comunicazione tra Ufficio e contribuente senza che vi sia per quest'ultimo la necessità di accesso diretto agli Uffici, tramite l'utilizzo della videochiamata e dello sportello telematico che consentirà la digitalizzazione di tutta la modulistica.
- 2)** Attivazione dello sportello telematico che consentirà la digitalizzazione di tutta la modulistica IMU.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio (tel. 010 5575451 – e-mail direzionepolitichedellentrate@comune.genova.it), presso via A. Cantore 3 al 10° e 11° piano, presso cui è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

DIRITTI DEGLI UTENTI

Dal 2022 i cittadini possono formulare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso la piattaforma **SegnalaCi** al seguente indirizzo:

<https://segnalazioni.comune.genova.it/>

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro **un tempo massimo di 10 giorni**. Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un

tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 30 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

TUTELA DEL CITTADINO

I principali istituti a tutela del cittadino sono:

- **Ravvedimento operoso**, secondo il quale chi ha omesso la presentazione della dichiarazione entro la scadenza fissata o non ha effettuato il pagamento, può sanare la propria posizione a condizione che l'ufficio non abbia ancora accertato la violazione (art. 13 d.lgs. 472/1997), attraverso la presentazione della dichiarazione e il pagamento dovuto a titolo di sanzioni ed interessi;
- **Autotutela**, con cui il contribuente può richiedere all'Amministrazione la revisione o l'annullamento di un atto infondato, illegittimo o viziato da errori (art. 21 nonies della L. n. 241/1990, s.m.i.);
- Per le controversie di valore non superiore a cinquantamila euro, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. La procedura di **reclamo/mediazione** deve essere conclusa, a pena di improcedibilità del ricorso, entro il termine di novanta giorni dalla data di notifica di quest'ultimo (art. 17 bis, D. Lgs. n° 546/92);
- **Ricorso alla Commissione Tributaria** Provinciale di Genova entro 60 giorni dalla notifica, secondo le disposizioni del D.Lgs. del 31.12.1992 n. 546 (o Regionale, o Corte di Cassazione), nel caso in cui il contribuente ritenga la pretesa tributaria illegittima o infondata. Possono essere impugnati: avviso d'accertamento esecutivo;

provvedimenti di diniego del rimborso, anche parziale; altri atti impugnabili per legge presso le Commissioni Tributarie, secondo modalità e procedure che vengono riportate sugli atti stessi.

INFORMATIVA RELATIVA AI RICORSI

Il contribuente può presentare **ricorso entro 60 giorni** dalla notifica contro:

- avvisi di accertamento ed irrogazione delle sanzioni
- intimazione ad adempiere e provvedimenti di rimborso
- diniego di rimborso parziale o totale.

Per controversie di valore fino a 3.000,00 euro il ricorso può essere proposto direttamente dall'interessato, senza avvalersi di assistenza tecnica.

Per importi superiori a 3.000,00 euro, il ricorrente deve necessariamente farsi assistere da un difensore abilitato, ai sensi di quanto previsto all'articolo 12 del D.Lgs. 31.12.1992 n. 546.

Per valore della lite si intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate con l'atto impugnato. In caso di controversie relative esclusivamente alle irrogazioni di sanzioni, il valore è costituito dalla somma di queste.

Nel caso in cui si è assistiti da un difensore abilitato, il ricorso deve essere proposto mediante notifica al Comune di Genova unicamente via PEC all'indirizzo comunegenova@postemailcertificata.it con le modalità stabilite dall'art.16 bis commi 3 e 3 bis del D.Lgs 31.12.1992 n. 546.

Nel caso in cui non si avvalga dell'assistenza tecnica, l'interessato ha facoltà di notifica e deposito cartaceo del ricorso con le modalità previste dall'art. 16 del medesimo decreto.

In tal caso il ricorso può essere presentato presso il Comune di Genova – Direzione Politiche delle Entrate – Settore Riscossione e Contrasto all'Evasione – presso Protocollo Generale – Piazza Dante 10, I e II piano – 16121 Genova.

Successivamente, entro 30 giorni dalla notifica del ricorso al Comune, il ricorrente dovrà costituirsi in giudizio mediante deposito di copia del ricorso presso la Commissione Tributaria Provinciale adita, secondo le modalità previste dall'art. 22 del D.Lgs. 31.12.1992 n. 546.

La Commissione Tributaria Provinciale territorialmente competente è sita in Piazza Dante 7 – 16121- Genova.

Ai sensi dell'art. 17 bis del D.Lgs. 31.12.1992 n. 546, così come modificato dall'art. 9 del D.Lgs 24.09.2015 n. 156, per le controversie di valore non superiore a 50.000 euro, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. Per valore della lite, di cui al periodo precedente, si intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate con l'atto impugnato (art. 12 comma 2 del D.Lgs. 31.12.1992 n. 546, così come modificato dall'art. 9 del D.Lgs 4.09.2015 n. 156).

In tali casi, il ricorso non è procedibile fino alla scadenza del termine di novanta giorni dalla data di notifica del Comune di Genova, termine entro il quale può essere attivata la mediazione. Si applica la sospensione dei termini processuali nel periodo feriale. Entro 30 giorni dal termine della mediazione, è possibile depositare, con le stesse modalità sopra indicate, il ricorso in Commissione Tributaria di Genova per la costituzione in giudizio del ricorrente.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

CONTATTI, ORARI E RECAPITI

È possibile contattare l'Ufficio IMU tramite i seguenti canali:

- Numero verde 800184913 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00, Tasto 1 (informazioni generali e prenotazione di appuntamenti telefonici per avere a disposizione un operatore all'orario stabilito senza recarsi agli sportelli);
- Telefono 0105575584 attivo dal lunedì al venerdì ore 8,30-12,30, mercoledì anche ore 14,00-16,00;
- Videochiamata con operatore dell'Ufficio IMU, nelle giornate di lunedì e giovedì, dalle 9,30 alle 12,30 previo appuntamento da prenotare sull'agenda appuntamenti presente sul sito istituzionale www.comune.genova.it, nell'area tematica "Tasse e tributi" - Sportello virtuale;
- Sportello su appuntamento: previo appuntamento viene garantita l'apertura al pubblico di appositi sportelli per la gestione delle pratiche e per fornire informazioni all'utenza nel rispetto degli standard operativi;
- E-mail alla casella di posta imuonline@comune.genova.it
- PEC all'indirizzo PEC: comunegenova@postemailcertificata.it

Come raggiungere gli Uffici di Via A. Cantore 3

- **In autobus**
linee 1 - 3 - 9 - 18 - 20 e altri (www.amt.genova.it)
- **In metro**
fermata di Piazza Dinegro
- **In treno**
fermata San Benigno oppure piazza Principe + autobus diretti a ponente
- **In auto**
parcheggio auto su strada a pagamento o libero