

**CARTA DEI SERVIZI  
DIREZIONE POLITICHE DELLE ENTRATE  
UFFICIO IMU  
ANNO 2023**



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

e-mail: [direzionepolitichedellentrate@comune.genova.it](mailto: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).....	7
SERVIZI EROGATI .....	8
STANDARD QUALITATIVI .....	27
AZIONI DI MIGLIORAMENTO .....	30
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE .....	30
DIRITTI DEGLI UTENTI .....	31
RIMBORSI .....	31
DOVERI DEGLI UTENTI.....	31
TUTELA DEL CITTADINO .....	31
INFORMATIVA RELATIVA AI RICORSI.....	32
CONCILIAZIONE.....	34

## INTRODUZIONE

La Carta dei servizi è un impegno che la pubblica 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.

La Carta dei Servizi è un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a scoprire le attività del Comune e, in modo particolare, a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune, si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

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 2023** 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 uguaglianza di trattamento senza alcun tipo di discriminazione per tutte le persone che richiedono l'accesso ai servizi, garantendo parità di condizioni di accesso, fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi stessi.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti secondo le norme vigenti.

## **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 nell'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 stesso, 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.

### **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 si impegna 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 la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi.

Per l'erogazione dei servizi, le necessarie operazioni effettuate sui dati sono le seguenti: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

### **Standard di prestazione qualitativi e quantitativi**

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 consultabili al seguente indirizzo:

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

## 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](http://www.comune.genova.it), nell'Area tematica "Tasse e tributi" - Sezione "IMU"

## SERVIZI EROGATI

### INFORMAZIONI E ASSISTENZA

#### A CHI É RIVOLTO:

Ai cittadini che necessitano di ricevere informazioni relative all'Imposta Municipale Propria (IMU).

#### COSA OFFRE:

- **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.
- **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.
- **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](http://www.comune.genova.it) /Tasse e tributi/IMU. Fornisce inoltre assistenza per la compilazione della modulistica.

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.

## **COME FARE:**

I cittadini possono richiedere informazioni e assistenza tramite i seguenti canali:

- Numero verde 800.184913 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 010.5575584 attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e il mercoledì anche dalle ore 14.00 alle 16.00;
- Videochiamata con operatore dell'Ufficio IMU, nelle giornate di lunedì e giovedì, dalle 9,30 alle 12,00 previo appuntamento da prenotare sull'agenda appuntamenti presente sul sito istituzionale nell'area tematica "Tasse e tributi" - Sportello virtuale (link: <https://tributiagenda.comune.genova.it/agenda/>);
- 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](mailto:imuonline@comune.genova.it)
- PEC all'indirizzo PEC: [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

## **QUANTO COSTA:**

Nessun onere a carico del richiedente

## **RESPONSABILE:**

Dott.ssa Alessandra Vargiu  
Telefono: 010 5575473  
Email: [avargiu@comune.genova.it](mailto:avargiu@comune.genova.it)

## **DOVE RIVOLGERSI:**

### **Direzione Politiche delle Entrate Ufficio IMU-TASI**

Via A. Cantore, 3 – 10° piano - 16149 Genova [mappa](#)

Telefono: 010 5575584

Email: [imuonline@comune.genova.it](mailto:imuonline@comune.genova.it) (per chiedere informazioni)

PEC: [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it) (per inviare documentazione)

**Apertura al pubblico:** l'ufficio riceve su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e il mercoledì anche dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

**Sportello virtuale:** servizio di videochiamata con operatore attivo il lunedì e il giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.00 su appuntamento da prenotarsi sull'agenda online del sito istituzionale (link: <https://tributiagenda.comune.genova.it/agenda/>)

### **Come raggiungere l'Ufficio:**

- **In autobus:** linee 1 - 3 - 9 - 18 - 20 e altri ([www.amt.genova.it](http://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

### **NORMATIVA:**

- Link: [Regolamento IMU](#)
- Link: [Regolamento generale delle entrate tributarie e non tributarie](#)
- Link: [D.Lgs. n. 23/2011](#)
- Link: [D.Lgs. n. 147/2013](#)
- Link: [Legge 27 dicembre 2019, n. 160](#)

## **RICHIESTA DI RIMBORSO**

### **A CHI É RIVOLTO:**

Al contribuente che abbia effettuato un pagamento in misura maggiore rispetto al dovuto.

### **COSA OFFRE:**

La restituzione delle somme versate e non dovute entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

### **COME FARE:**

L'interessato può richiedere il rimborso IMU con le seguenti modalità:

- in via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: [Genova Digitale | Comune di Genova | Sito Istituzionale](#)) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Tasse e Tributi" dal menu a tendina e successivamente selezionare "IMU"

Link: [Domanda di rimborso IMU](#)

- tramite mail certificata (PEC) a [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)
- a mano presso l'Archivio Protocollo Generale – Via di Francia 1 - secondo gli orari di apertura dell'ufficio dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 (link: <https://smart.comune.genova.it/content/archivio-generale-protocollo>)

In caso di inoltro della domanda tramite PEC o a mano presso gli uffici, la **modulistica** è scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Genova (link: [Richiesta rimborso IMU](#)).

**Documenti da allegare alla domanda di rimborso:** copia del documento di identità (obbligatorio per la modalità cartacea e la PEC), 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 (quest'ultimo 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.

### **QUANTO COSTA:**

Nessun onere a carico del cittadino

### **RESPONSABILE:**

Dott.ssa Alessandra Vargiu

Telefono: 010 5575473

Email: [avargiu@comune.genova.it](mailto:avargiu@comune.genova.it)

### **DOVE RIVOLGERSI:**

#### **Direzione Politiche delle Entrate**

#### **Ufficio IMU-TASI**

Via A. Cantore, 3 – 10° piano - 16149 Genova [mappa](#)

Telefono: 010 5575584

Email: [imuonline@comune.genova.it](mailto:imuonline@comune.genova.it) (per informazioni)

PEC: [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it) (per inviare documentazione)

**Apertura al pubblico:** l'ufficio riceve su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e il mercoledì anche dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

**Sportello virtuale:** servizio di videochiamata con operatore attivo il lunedì e il giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.00 su appuntamento da prenotarsi sull'agenda online del sito istituzionale (link: <https://tributiagenda.comune.genova.it/agenda/>)

### **Come raggiungere l'Ufficio:**

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

#### **NORMATIVA:**

- Link: [Regolamento IMU](#)
- Link: [D.Lgs. n. 23/2011](#)
- Link: [D.Lgs. n. 147/2013](#)
- Link: [Legge 27 dicembre 2019, n. 160](#)

### **RICHIESTA DI RIVERSAMENTO**

#### **A CHI É RIVOLTO:**

Al contribuente che abbia erroneamente indicato sul modello F24 il codice catastale del Comune di Genova, anziché quello del comune competente.

#### **COSA OFFRE:**

Il riversamento da parte del Comune di Genova al Comune competente in caso di indicazione errata del codice catastale sul modello F24.

#### **COME FARE:**

L'interessato può richiedere il riversamento IMU con le seguenti modalità:

- in via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: [Genova Digitale | Comune di Genova | Sito Istituzionale](#)) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Tasse e Tributi" dal menu a tendina e successivamente selezionare "Altro".

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link: [Riversamento del pagamento dell'IMU e della TASI](#)

- tramite mail certificata (PEC) a [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)
- a mano presso l'Archivio Protocollo Generale – Via di Francia 1 - secondo gli orari di apertura dell'ufficio dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30

(link: <https://smart.comune.genova.it/content/archivio-generale-protocollo>)

In caso di inoltro della domanda tramite PEC o a mano presso gli uffici, la **modulistica** è scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Genova (link: [Richiesta riversamento IMU](#)).

**Documenti da allegare alla domanda di riversamento:** copia del documento di identità (obbligatorio per la modalità cartacea e la PEC), 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.

**RESPONSABILE:**

Dott.ssa Alessandra Vargiu  
Telefono: 010 5575473  
Email: [avargiu@comune.genova.it](mailto:avargiu@comune.genova.it)

**DOVE RIVOLGERSI:**

**Direzione Politiche delle Entrate  
Ufficio IMU-TASI**

Via A. Cantore, 3 – 10° piano - 16149 Genova [mappa](#)  
Telefono: 010 5575584

Email: [imuonline@comune.genova.it](mailto:imuonline@comune.genova.it) (per informazioni)  
PEC: [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it) (per inviare documentazione)

**Apertura al pubblico:** l'ufficio riceve su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e il mercoledì anche dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

**Sportello virtuale:** servizio di videochiamata con operatore attivo il lunedì e il giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.00 su appuntamento da prenotarsi sull'agenda online del sito istituzionale (link: <https://tributiagenda.comune.genova.it/agenda/>)

**Come raggiungere l'Ufficio:**

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

**NORMATIVA:**

Link: [L.147/2013 art. 1, commi da 722 e 727](#)

Link: [Decreto Ministero dell'economia e delle finanze 24.2.2016](#)

**ISTANZA DI INTERPELLO**

**A CHI É RIVOLTO:**

Ai cittadini che necessitino di chiarimenti in caso di obiettive condizioni di incertezza sulla corretta interpretazione delle disposizioni in materia di IMU.

**COSA OFFRE:**

Una risposta, scritta e motivata da parte del Comune, circa la questione posta dall'interpellante.

**COME FARE:**

L'interessato può presentare istanza di interpello con le seguenti modalità:

- in via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: [Genova Digitale | Comune di Genova | Sito Istituzionale](#)) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Tasse e Tributi" dal menu a tendina e successivamente selezionare "Altro".

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link: [Interpello su norme tributarie per IMU, TASI e TARI](#)

- tramite mail certificata (PEC) a [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)
- a mano presso l'Archivio Protocollo Generale – Via di Francia 1 - secondo gli orari di apertura dell'ufficio dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 (link: <https://smart.comune.genova.it/content/archivio-generale-protocollo>)

In caso di inoltro tramite PEC o a mano presso gli uffici, l'istanza va presentata 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.

### **QUANTO COSTA:**

Nessun onere a carico del richiedente.

### **RESPONSABILE:**

Dott.ssa Alessandra Vargiu

Telefono: 010 5575473

Email: [avargiu@comune.genova.it](mailto:avargiu@comune.genova.it)

### **DOVE RIVOLGERSI:**

#### **Direzione Politiche delle Entrate**

#### **Ufficio IMU-TASI**

Via A. Cantore, 3 – 10° piano - 16149 Genova [mappa](#)

Telefono: 010 5575584

Email: [imuonline@comune.genova.it](mailto:imuonline@comune.genova.it) (per informazioni)

PEC: [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it) (per inviare documentazione)

**Apertura al pubblico:** l'ufficio riceve su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e il mercoledì anche dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

**Sportello virtuale:** servizio di videochiamata con operatore attivo il lunedì e il giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.00 su appuntamento da prenotarsi sull'agenda online del sito istituzionale (link: <https://tributiagenda.comune.genova.it/agenda/>)

### **Come raggiungere l'Ufficio:**

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

**NORMATIVA:**

- Link: [Diritto di interpello - Legge n. 212/2000 art.11](#)
- Link: [D.Lgs. 156/2015](#)
- Link: [D.Lgs. n. 23/2011](#)
- Link: [D.Lgs. n. 147/2013](#)
- Link: [Legge 27 dicembre 2019, n. 160](#)

**ISTANZA DI REVISIONE IN AUTOTUTELA DEL PROVVEDIMENTO DI DINIEGO DI RIMBORSO O DI LIQUIDAZIONE DEL RIMBORSO**

**A CHI É RIVOLTO:**

Al contribuente che ritenga l'istanza di rimborso non sia stata accolta sulla base di motivazioni errate o di dati incompleti o qualora ritenga che l'importo del rimborso liquidato sia inferiore a quello spettante.

**COSA OFFRE:**

Il riesame da parte del Comune del provvedimento di diniego o di liquidazione del rimborso.

**COME FARE:**

L'interessato può presentare l'istanza di revisione con le seguenti modalità:

- in via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: [Genova Digitale | Comune di Genova | Sito Istituzionale](#)) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Tasse e Tributi" dal menu a tendina e successivamente selezionare "Altro".

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link: [Domanda di riesame in autotutela](#)

- tramite mail certificata (PEC) a [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)
- a mano presso l'Archivio Protocollo Generale – Via di Francia 1 - secondo gli orari di apertura dell'ufficio dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30  
(link: <https://smart.comune.genova.it/content/archivio-generale-protocollo>)

In caso di inoltro tramite PEC o a mano presso gli uffici, l'istanza va presentata in carta libera.

### **QUANTO COSTA:**

Nessun onere a carico del richiedente.

### **RESPONSABILE:**

Dott.ssa Alessandra Vargiu

Telefono: 010 5575473

Email: [avargiu@comune.genova.it](mailto:avargiu@comune.genova.it)

### **DOVE RIVOLGERSI:**

#### **Direzione Politiche delle Entrate**

#### **Ufficio IMU-TASI**

Via A. Cantore, 3 – 10° piano - 16149 Genova [mappa](#)

Telefono: 010 5575584

Email: [imuonline@comune.genova.it](mailto:imuonline@comune.genova.it) (per chiedere informazioni)

PEC: [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it) (per inviare documentazione)

**Apertura al pubblico:** l'ufficio riceve su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e il mercoledì anche dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

**Sportello virtuale:** servizio di videochiamata con operatore attivo il lunedì e il giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.00 su appuntamento da prenotarsi sull'agenda online del sito istituzionale (link: <https://tributiagenda.comune.genova.it/agenda/>)

### **Come raggiungere l'Ufficio:**

- **In autobus:** linee 1 - 3 - 9 - 18 - 20 e altri ([www.amt.genova.it](http://www.amt.genova.it))
- **In metro:** fermata di Piazza Dinero
- **In treno:** fermata San Benigno oppure piazza Principe + autobus diretti a ponente

- **In auto:** parcheggio auto su strada a pagamento o libero

#### **NORMATIVA:**

- Link: [D.Lgs. n. 23/2011](#)
- Link: [D.Lgs. n. 147/2013](#)
- Link: [Legge 27 dicembre 2019, n. 160](#)

### **ISTANZA DI COMPENSAZIONE DEI VERSAMENTI TRA CONTITOLARI E TITOLARI DI DIRITTI REALI, TRA DECEDUTO ED EREDI**

#### **A CHI É RIVOLTO:**

Al contitolare, al proprietario o agli eredi che abbiano effettuato un versamento comprensivo della quota dovuta rispettivamente dagli altri contitolari, dai titolari di diritti reali o a nome del *de cuius*.

#### **COSA OFFRE:**

L'assolvimento del debito tributario per i soggetti per i quali è stato effettuato il versamento 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.

#### **COME FARE:**

L'interessato può presentare l'istanza di compensazione dei versamenti con le seguenti modalità:

- in via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: [Genova Digitale | Comune di Genova | Sito Istituzionale](#)) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Tasse e Tributi" dal menu a tendina e successivamente selezionare "IMU".  
L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link: [Attestazione per compensazione eredi UMU e TASI](#)  
[Attestazione per compensazione tra contitolari e titolari di diritti reali](#)

- tramite mail certificata (PEC) a [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)
- a mano presso l'Archivio Protocollo Generale – Via di Francia 1 - secondo gli orari di apertura dell'ufficio dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30  
(link: <https://smart.comune.genova.it/content/archivio-generale-protocollo>)

In caso di inoltro della domanda tramite PEC o a mano presso gli uffici, la **modulistica** è scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Genova  
(link: [Attestazione per compensazione IMU contitolari e titolari di diritti reali](#)  
[Attestazione per compensazione IMU eredi](#))

#### **QUANTO COSTA:**

Nessun onere a carico del richiedente.

#### **RESPONSABILE:**

Dott.ssa Alessandra Vargiu

Telefono: 010 5575473

Email: [avargiu@comune.genova.it](mailto:avargiu@comune.genova.it)

#### **DOVE RIVOLGERSI:**

##### **Direzione Politiche delle Entrate**

##### **Ufficio IMU-TASI**

Via A. Cantore, 3 – 10° piano - 16149 Genova [mappa](#)

Telefono: 010 5575584

Email: [imuonline@comune.genova.it](mailto:imuonline@comune.genova.it) (per informazioni)

PEC: [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it) (per inviare documentazione)

**Apertura al pubblico:** l'ufficio riceve su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e il mercoledì anche dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

**Sportello virtuale:** servizio di videochiamata con operatore attivo il lunedì e il giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.00 su appuntamento da prenotarsi sull'agenda online del sito istituzionale (link: <https://tributiagenda.comune.genova.it/agenda/>)

##### **Come raggiungere l'Ufficio:**

- **In autobus:** linee 1 - 3 - 9 - 18 - 20 e altri ([www.amt.genova.it](http://www.amt.genova.it))

- **In metro:** fermata di Piazza Dinogro
- **In treno:** fermata San Benigno oppure piazza Principe + autobus diretti a ponente
- **In auto:** parcheggio auto su strada a pagamento o libero

#### **NORMATIVA:**

- Link: [Regolamento IMU](#)

### **RETTIFICA O ANNULLAMENTO DI UN AVVISO DI ACCERTAMENTO ED IRROGAZIONE DELLE SANZIONI - INTIMAZIONE AD ADEMPIERE**

#### **A CHI É RIVOLTO:**

Al contribuente che riceve un avviso di accertamento - intimazione ad adempiere.

#### **COSA OFFRE:**

La rettifica o l'annullamento di un avviso di accertamento - intimazione ad adempiere qualora l'atto sia stato emesso sulla base di dati errati.

#### **COME FARE:**

L'interessato può, entro 60 giorni dal ricevimento dell'atto, presentare l'istanza di rettifica o annullamento con le seguenti modalità:

- in via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: [Genova Digitale | Comune di Genova | Sito Istituzionale](#)) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Tasse e Tributi" dal menu a tendina e successivamente selezionare "Altro".

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link: [Riesame in autotutela di atto di accertamento, intimazione ad adempiere o provvedimento amministrativo](#)

- tramite mail certificata (PEC) a [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)
- a mano presso l'Archivio Protocollo Generale – Via di Francia 1 - secondo gli orari di apertura dell'ufficio dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30  
(link: <https://smart.comune.genova.it/content/archivio-generale-protocollo>)

In caso di inoltro tramite PEC o a mano presso gli uffici, la richiesta va presentata in carta libera.

### **QUANTO COSTA:**

Nessun onere a carico del richiedente.

### **RESPONSABILE:**

Geom. Lorenzo Revelant

Telefono: 010 5575461

Email: [lrevelant@comune.genova.it](mailto:lrevelant@comune.genova.it)

### **DOVE RIVOLGERSI:**

#### **Direzione Politiche delle Entrate**

#### **Ufficio Contrasto all'Evasione**

Via di Francia, 1 – 2° piano - 16149 Genova [mappa](#)

Telefono: 010 469991

Email: [imugenova@comune.genova.it](mailto:imugenova@comune.genova.it)

PEC: [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it) (per inviare documentazione)

**Apertura al pubblico:** l'ufficio riceve su appuntamento telefonico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e il mercoledì anche dalle 14.00 alle 16.00

**Sportello virtuale:** servizio di appuntamento telefonico con operatore attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e il mercoledì e il giovedì anche dalle ore 14.00 alle 16.00 da prenotarsi sull'agenda online del sito istituzionale (link: <https://tributiagenda.comune.genova.it/agenda/>)

### **Come raggiungere l'Ufficio:**

- **In autobus:** linee 1 - 3 - 9 - 18 - 20 e altri ([www.amt.genova.it](http://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

#### **NORMATIVA:**

Link: [Regolamento IMU](#)

### **ISTANZA DI RATEAZIONE AVVISI DI ACCERTAMENTO - INTIMAZIONE AD ADEMPIERE**

#### **A CHI É RIVOLTO:**

Al contribuente che riceve un avviso di accertamento ed irrogazione delle sanzioni - intimazione ad adempiere che si trovi in una situazione di oggettiva difficoltà economica.

#### **COSA OFFRE:**

La rateazione di un avviso di accertamento-intimazione ad adempiere in situazioni temporanee di disagio economico.

#### **COME FARE:**

L'interessato può, entro 60 giorni dal ricevimento dell'atto, presentare l'istanza di rateazione con le seguenti modalità:

- in via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: [Genova Digitale | Comune di Genova | Sito Istituzionale](#)) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Tasse e Tributi" dal menu a tendina e successivamente selezionare "Altro".

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link: [Richiesta di rateazione avviso di accertamento-intimazione ad adempiere](#)

- tramite mail certificata (PEC) a [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)
- a mano presso l'Archivio Protocollo Generale – Via di Francia 1 - secondo gli orari di apertura dell'ufficio dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30  
(link: <https://smart.comune.genova.it/content/archivio-generale-protocollo>)

In caso di inoltro della domanda tramite PEC o a mano presso gli uffici, la **modulistica** è scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Genova (link: [Modulo richiesta rateazione](#))

#### **QUANTO COSTA:**

Nessun onere a carico del richiedente.

#### **RESPONSABILE:**

Geom. Lorenzo Revelant  
Telefono: 010 5575461  
Email: [lrevelant@comune.genova.it](mailto:lrevelant@comune.genova.it)

#### **DOVE RIVOLGERSI:**

##### **Direzione Politiche delle Entrate Ufficio Contrasto all'Evasione**

Via di Francia, 1 – 2° piano - 16149 Genova [mappa](#)  
Telefono: 010 469991  
Email: [imugenova@comune.genova.it](mailto:imugenova@comune.genova.it)

PEC: [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it) (per inviare documentazione)

**Apertura al pubblico:** l'ufficio riceve su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e il mercoledì anche dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

**Sportello virtuale:** servizio di appuntamento telefonico con operatore attivo da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e il mercoledì e il giovedì anche dalle ore 14.00 alle ore 16.00 da prenotarsi sull'agenda online del sito istituzionale  
(link: <https://tributiagenda.comune.genova.it/agenda/>)

### **Come raggiungere l'Ufficio:**

- **In autobus:** linee 1 - 3 - 9 - 18 - 20 e altri ([www.amt.genova.it](http://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

### **NORMATIVA:**

Link: [Regolamento IMU](#)

## **SGRAVIO TOTALE O PARZIALE DI UN AVVISO DI ACCERTAMENTO IMU GIÀ DIVENUTO ESECUTIVO**

### **A CHI É RIVOLTO:**

Al contribuente che riceve un avviso di accertamento IMU già divenuto esecutivo.

### **COSA OFFRE:**

Lo sgravio parziale o totale dell'avviso di accertamento-intimazione ad adempiere qualora sia stato emesso sulla base di errori o di dati errati o non sia stato correttamente notificato.

### **COME FARE:**

L'interessato può presentare l'istanza di sgravio con le seguenti modalità:

- in via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: [Genova Digitale | Comune di Genova | Sito Istituzionale](#)) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Tasse e Tributi" dal menu a tendina e successivamente selezionare "Altro".

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link: [Discarico della cartella di pagamento o di ingiunzione di pagamento relativo a un tributo](#)

- tramite mail certificata (PEC) a [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)
- a mano presso l'Archivio Protocollo Generale – Via di Francia 1 - secondo gli orari di apertura dell'ufficio dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30  
(link: <https://smart.comune.genova.it/content/archivio-generale-protocollo>)

In caso di inoltro tramite PEC o a mano presso l'Ufficio Protocollo occorre compilare in carta libera l'istanza, allegando copia della cartella di pagamento o dell'ingiunzione.

#### **QUANTO COSTA:**

Nessun onere a carico del richiedente.

#### **RESPONSABILE:**

Geom. Lorenzo Revelant

Telefono: 010 5575461

Email: [lrevelant@comune.genova.it](mailto:lrevelant@comune.genova.it)

#### **DOVE RIVOLGERSI:**

**Direzione Politiche delle Entrate**

**Ufficio Contrasto all'Evasione**

Via di Francia, 1 – 2° piano - 16149 Genova [mappa](#)

Telefono: 010 469991

Email: [imugenova@comune.genova.it](mailto:imugenova@comune.genova.it)

PEC: [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it) (per inviare documentazione)

**Apertura al pubblico:** l'ufficio riceve su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e il mercoledì anche dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

**Sportello virtuale:** servizio di appuntamento telefonico con operatore attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e il mercoledì e il giovedì anche dalle ore 14.00 alle ore 16.00 da prenotarsi sull'agenda online del sito istituzionale (link: <https://tributiagenda.comune.genova.it/agenda/>)

**Come raggiungere l'Ufficio:**

- **In autobus:** linee 1 - 3 - 9 - 18 - 20 e altri ([www.amt.genova.it](http://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

**NORMATIVA:**

Link: [Legge di depenalizzazione – Legge n.689/1981](#)

**STANDARD QUALITATIVI**

Servizio erogato	Fattore di qualità	Indicatore	Valore garantito
<b>Informazioni e assistenza</b> Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, aliquote, adempimenti, modalità di versamento	<i>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
<b>Informazioni e assistenza</b> Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	<i>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)
<b>Informazioni e assistenza</b> 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>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)
<b>Rimborsi su istanza del contribuente per importi pagati in misura maggiore del dovuto</b>	<i>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
<b>Riversamenti</b>	<i>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

<b>Istanza di interpello</b>	<i>Tempestività</i>	Tempo massimo di risposta	Entro 90 giorni dalla presentazione dell'istanza
<b>Istanza di revisione in autotutela del provvedimento di diniego di rimborso o di liquidazione del rimborso</b>	<i>Tempestività</i>	Tempo di risposta	Entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza
<b>Istanza di compensazione dei versamenti tra contitolari e titolari di diritti reali, tra deceduto ed eredi</b>	<i>Tempestività</i>	Tempo di risposta	Entro 180 giorni dalla presentazione dell'istanza
<b>Rettifica o annullamento di un avviso di accertamento ed irrogazione delle sanzioni - intimazione ad adempiere</b>	<i>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
<b>Istanza di rateazione avvisi di accertamento - intimazione ad adempiere</b>	<i>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

<b>Sgravio totale o parziale di un avviso di accertamento IMU già divenuto esecutivo</b>	<i>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

## 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 2023 la seguente azione di miglioramento:**

Attivazione della procedura di gestione dei rimborsi IMU tramite il Fascicolo del cittadino: le istanze di rimborso verranno inviate on line e saranno visibili dall'ufficio in tempo reale attraverso un file elaborato direttamente dal portale, tale modalità renderà più agevole e veloce l'operatività poiché si avranno subito in visione le pratiche. Inoltre il cittadino avrà la possibilità di presentare l'istanza in qualunque momento e di monitorare la situazione della stessa attraverso le varie fasi del procedimento (presentazione, approvazione o sospensione o diniego, liquidazione del rimborso).

## 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](mailto: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

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.

## RIMBORSI

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

Le previsioni seguenti sono definite in conformità alla legge 69/2009, al Codice del consumo ed alla legge 24 marzo 2012, n. 27.

## 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 Corte Tributaria** di primo grado di Genova entro 60 giorni dalla notifica, secondo le disposizioni del D.Lgs. del 31.12.1992 n. 546 (o di secondo grado, 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 Corti 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:

- avviso di accertamento ed irrogazione delle sanzioni – intimazione ad adempiere
- provvedimento di liquidazione del 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](mailto: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 – Via di Francia 1 , 9° piano – 16149 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 Corte Tributaria di primo grado adita, secondo le modalità previste dall'art. 22 del D.Lgs. 31.12.1992 n. 546.

**La Corte Tributaria di primo grado 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.