

**CARTA DEI SERVIZI
AREA CHIEF FINANCIAL OFFICER
DIREZIONE ENTRATE TRIBUTARIE E CANONI
UFFICIO IMU
ANNO 2025**



Entrate Tributarie e Canoni - Ufficio IMU
Indirizzo: Via Cantore 3, piano 10° e 11° - 16149-
Tel-010 5575584

e-mail: direzionepolitichedellentrate@comune.genova.it

<https://www.comune.genova.it/amministrazione/direzione/direzione-entrate-tributarie-e-canoni>

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	30
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	33
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	33
DIRITTI DEGLI UTENTI	33
RIMBORSI	34
DOVERI DEGLI UTENTI.....	34
TUTELA DEL CITTADINO	34
INFORMATIVA RELATIVA AI RICORSI.....	35
CONCILIAZIONE.....	36

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 Entrate Tributarie e Canoni 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, 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://www.comune.genova.it/amministrazione/documenti-e-dati/atti-normativi/regolamenti>

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2025** 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://cartaservizi.comune.genova.it>

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://cartaservizi.comune.genova.it/monitoraggi>

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 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'argomento "Tasse e tributi" - "IMU" (link: <https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/tasse-e-tributi>)

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(link:www.comune.genova.it/servizi/tributi-finanze-e-contravvenzioni/simulazione-imu-e-tasi))(link:www.comune.genova.it/servizi/tributi-finanze-e-contravvenzioni/simulazione-imu-e-tasi).

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 per informazioni generali
- 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;
- Telefonata su appuntamento con operatore dell'Ufficio IMU, nelle giornate di lunedì e giovedì, dalle 9,30 alle 12,00, da prenotare sull'agenda appuntamenti presente sul sito istituzionale nell'argomento "Tasse e tributi" - "Sportello virtuale consulenza"(link:<https://www.comune.genova.it/servizi/tributi-finanze-e-contravvenzioni/sportello-virtuale-consulenza>)
- Sportello su appuntamento: previo appuntamento da prenotare al numero 0105575584 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

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente

RESPONSABILE:

Dott.ssa Alessandra Vargiu
Telefono: 010 5575473
Email: avargiu@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Entrate Tributarie e Canoni Ufficio IMU-TASI

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

Email: imuonline@comune.genova.it (per chiedere informazioni)
PEC: 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 il lunedì e il giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.00 da prenotarsi sull'agenda online del servizio "Sportello virtuale" sul sito istituzionale www.comune.genova.it (link: <https://www.comune.genova.it/servizi/tributi-finanze-e-contravvenzioni/sportello-virtuale-consulenza>)

Come raggiungere l'Ufficio:

- **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

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:
 1. accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: <https://www.comune.genova.it/servizi>) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Tasse e Tributi" – "imu" dal menu a tendina.
L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);
Link: [Domanda di rimborso IMU](#)

2. accedendo al Fascicolo del cittadino, per le sole persone fisiche, (<https://www.comune.genova.it/servizi/ambiente/fascicolo-del-cittadino>) e selezionando l'apposita funzionalità "Rimborsi IMU" presente nel sotto fascicolo "Io Contribuente"

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID e con Carta d'Identità Elettronica (CIE)

- tramite mail certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it
- a mano presso l'Archivio Protocollo Generale – Via di Francia 1, 9° piano- secondo gli orari di apertura dell'ufficio dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 (link: <https://www.comune.genova.it/amministrazione/uffici/ufficio-protocollo-e-archivio-flussi-documentali>)

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: <https://www.comune.genova.it/servizi/tributi-finanze-e-contravvenzioni/richiesta-di-rimborso>).

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

DOVE RIVOLGERSI:

Entrate Tributarie e Canoni

Ufficio IMU-TASI

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

Telefono: 010 5575584

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

PEC: 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 il lunedì e il giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.00 da prenotarsi sull'agenda online del sito istituzionale (link: <https://www.comune.genova.it/servizi/tributi-finanze-e-contravvenzioni/sportello-virtuale-consulenza>)

Come raggiungere l'Ufficio:

- **In autobus:** linee 1 - 3 - 9 - 18 - 20 e altri (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: <https://www.comune.genova.it/servizi>) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Tasse e Tributi" – "IMU" dal menu a tendina.
L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);
Link: [Richiesta di riversamento pagamenti IMU TASI effettuati erroneamente al Comune di Genova | Comune di Genova](#)
- tramite mail certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it
- a mano presso l'Archivio Protocollo Generale – Via di Francia 1, 9° piano - secondo gli orari di apertura dell'ufficio dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 (link: <https://www.comune.genova.it/amministrazione/uffici/ufficio-protocollo-e-archivio-flussi-documentali>)

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 di riversamento pagamenti IMU TASI effettuati erroneamente al Comune di Genova | Comune di Genova](#)).

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

DOVE RIVOLGERSI:

Entrate Tributarie e Canoni

Ufficio IMU-TASI

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

Telefono: 010 5575584

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

PEC: 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 il lunedì e il giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.00, da prenotarsi sull'agenda online del servizio sul sito istituzionale (link: <https://www.comune.genova.it/servizi/tributi-finanze-e-contravvenzioni/sportello-virtuale-consulenza>)

Come raggiungere l'Ufficio:

- **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

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: <https://www.comune.genova.it/servizi>) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Tasse e Tributi" – "IMU" dal menu a tendina. L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS); Link: <https://www.comune.genova.it/servizi/tributi-finanze-e-contravvenzioni/istanza-di-interpello-imu>
- tramite mail certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it
- a mano presso l'Archivio Protocollo Generale – Via di Francia 1, 9° piano - secondo gli orari di apertura dell'ufficio dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30

(link: <https://www.comune.genova.it/amministrazione/uffici/ufficio-protocollo-e-archivio-flussi-documentali>)

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

DOVE RIVOLGERSI:

Entrate Tributarie e Canoni Ufficio IMU-TASI

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

Telefono: 010 5575584

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

PEC: 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 il lunedì e il giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.00 da prenotarsi sull'agenda online del sito istituzionale (link: <https://www.comune.genova.it/servizi/tributi-finanze-e-contravvenzioni/sportello-virtuale-consulenza>)

Come raggiungere l'Ufficio:

- **In autobus:** linee 1 - 3 - 9 - 18 - 20 e altri (www.amt.genova.it)
- **In metro:** fermata di Piazza Dinoglio
- **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 che l'istanza di rimborso non sia stata accolta sulla base di motivazioni errate o di dati incompleti o che 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: <https://www.comune.genova.it/servizi>) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Tasse e Tributi" – "IMU".
L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link: [Istanza di revisione in autotutela del provvedimento di diniego di rimborso o di liquidazione del rimborso IMU | Comune di Genova](#)

- tramite mail certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it
- a mano presso l'Archivio Protocollo Generale – Via di Francia 1, 9° piano - secondo gli orari di apertura dell'ufficio dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30
(link: <https://www.comune.genova.it/amministrazione/uffici/ufficio-protocollo-e-archivio-flussi-documentali>)

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

DOVE RIVOLGERSI:

Entrate Tributarie e Canoni

Ufficio IMU-TASI

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

Telefono: 010 5575584

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

PEC: 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 il lunedì e il giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.00 da prenotarsi sul sito www.comune.genova.it al Servizio "Sportello virtuale IMU" (link: <https://www.comune.genova.it/servizi/tributi-finanze-e-contravvenzioni/sportello-virtuale-consulenza>)

Come raggiungere l'Ufficio:

- **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

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: <https://www.comune.genova.it/servizi> e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Tasse e Tributi" – "IMU" dal menu a tendina. 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 versamenti tra deceduto ed eredi relativa a IMU e TASI | Comune di Genova](#)

[Attestazione per compensazione dei versamenti tra contitolari e titolari di diritti reali relativa a IMU e TASI | Comune di Genova](#)

- tramite mail certificata (PEC) a 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://www.comune.genova.it/amministrazione/uffici/ufficio-protocollo-e-archivio-flussi-documentali>)

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 versamenti tra deceduto ed eredi relativa a IMU e TASI | Comune di Genova](#)

[Attestazione per compensazione dei versamenti tra contitolari e titolari di diritti reali relativa a IMU e TASI | Comune di Genova](#))

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente.

RESPONSABILE:

Dott.ssa Alessandra Vargiu

Telefono: 010 5575473

Email: avargiu@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Entrate Tributarie e Canoni Ufficio IMU-TASI

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

Telefono: 010 5575584

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

PEC: 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 il lunedì e il giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.00, da prenotarsi sul sito www.comune.genova.it (link: <https://www.comune.genova.it/servizi/tributi-finanze-e-contravvenzioni/sportello-virtuale-consulenza>)

Come raggiungere l'Ufficio:

- **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

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: <https://www.comune.genova.it/servizi>) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Tasse e Tributi"- "IMU" dal menu a tendina.
L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link: [IMU - Rettifica o annullamento di un avviso di accertamento ed irrogazione delle sanzioni - intimazione ad adempiere | Comune di Genova](#)

- tramite mail certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it
- a mano presso l'Archivio Protocollo Generale – Via di Francia 1, 9° piano - secondo gli orari di apertura dell'ufficio dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30



(link: <https://www.comune.genova.it/amministrazione/uffici/ufficio-protocollo-e-archivio-flussi-documentali>)

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

DOVE RIVOLGERSI:

Entrate Tributarie e Canoni Ufficio Contrasto all'Evasione

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

Telefono: 010 469991

Email: imugenova@comune.genova.it

PEC: 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://www.comune.genova.it/servizi/tributi-finanze-e-contravvenzioni/sportello-virtuale-consulenza>)

Come raggiungere l'Ufficio:

- **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

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: <https://www.comune.genova.it/servizi>) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Tasse e Tributi" "IMU".
L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link: [IMU Accertamento tributario: Rateizzazione dell'importo dovuto a seguito di accertamento - intimazione ad adempiere | Comune di Genova](#)

- tramite mail certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it
- a mano presso l'Archivio Protocollo Generale – Via di Francia 1, 9° piano - secondo gli orari di apertura dell'ufficio dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 (link: <https://www.comune.genova.it/amministrazione/uffici/ufficio-protocollo-e-archivio-flussi-documentali>)

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

DOVE RIVOLGERSI:

Entrate Tributarie e Canoni
Ufficio Contrasto all'Evasione

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

Telefono: 010 469991

Email: imugenova@comune.genova.it

PEC: 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:)

Come raggiungere l'Ufficio:

- **In autobus:** linee 1 - 3 - 9 - 18 - 20 e altri (<https://www.amt.genova.it/amt/>)
- **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: <https://www.comune.genova.it/servizi>) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Tasse e Tributi" "IMU".
L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link: [Sgravio totale o parziale di un avviso di accertamento IMU già divenuto esecutivo | Comune di Genova](#)

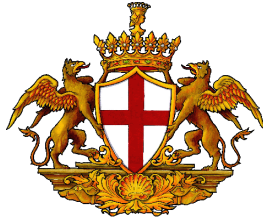
- tramite mail certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it
- a mano presso l'Archivio Protocollo Generale – Via di Francia 1 - secondo gli orari di apertura dell'ufficio dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30
(link: <https://www.comune.genova.it/amministrazione/uffici/ufficio-protocollo-e-archivio-flussi-documentali>)

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

DOVE RIVOLGERSI:

Entrate Tributarie e Canoni Ufficio Contrasto all'Evasione

Via di Francia, 1 – 2° piano - 16149 Genova [mappa](#)
Telefono: 010 469991

Email: imugenova@comune.genova.it

PEC: 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://www.comune.genova.it/servizi/tributi-finanze-e-contravvenzioni/sportello-virtuale-consulenza>)

Come raggiungere l'Ufficio:

- **In autobus:** linee 1 - 3 - 9 - 18 - 20 e altri (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: [Legge di depenalizzazione – Legge n.689/1981](#)

STANDARD QUALITATIVI

Servizio erogato	Fattore di qualità	Indicatore	Valore garantito
Informazioni e assistenza 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
Informazioni e assistenza 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)
Informazioni e assistenza Assistenza per il calcolo dell'imposta, per il ravvedimento operoso e per la compilazione della	<i>Tempestività</i>	Tempo di risposta per richiesta effettuata in videochiamata o telefonicamente all'ufficio IMU	In tempo reale

modulistica (F24, dichiarazioni IMU, istanze di rimborso e istanze per aliquota agevolata)		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)
Rimborsi su istanza del contribuente per importi pagati in misura maggiore del dovuto	<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
Riversamenti	<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
Istanza di interpello	<i>Tempestività</i>	Tempo massimo di risposta	Entro 90 giorni dalla presentazione dell'istanza
Istanza di revisione in autotutela del provvedimento di diniego di rimborso o di liquidazione del rimborso	<i>Tempestività</i>	Tempo di risposta	Entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza

Istanza di compensazione dei versamenti tra contitolari e titolari di diritti reali, tra deceduto ed eredi	<i>Tempestività</i>	Tempo di risposta	Entro 180 giorni dalla presentazione dell'istanza
Rettifica o annullamento di un avviso di accertamento ed irrogazione delle sanzioni - intimazione ad adempiere	<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
Istanza di rateazione avvisi di accertamento - intimazione ad adempiere	<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
Sgravio totale o parziale di un avviso di accertamento IMU già divenuto esecutivo	<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 2025 la seguente azione di miglioramento:

Incontri con CAF e associazioni di categoria per illustrare le aliquote IMU 2025.

Nell'anno 2025 le aliquote subiranno variazioni rispetto all'anno 2024 poiché dal 2025 i Comuni hanno l'obbligo di redigere la delibera di approvazione delle aliquote dell'IMU tramite l'elaborazione del Prospetto previsto dall'art. 1, comma 756 della Legge 160/2019 in base al quale, in deroga all'art. 52 del D. Lgs. n. 446/1997, i comuni possono diversificare le aliquote di cui ai commi da 748 a 755 esclusivamente con riferimento alle fattispecie in esso individuate.

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://cartaservizi.comune.genova.it/>

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.);

- **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.

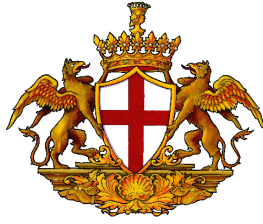
Per controversie di valore fino a 3.000,00 euro il ricorso può essere proposto direttamente dall'interessato, senza avvalersi di assistenza tecnica.

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

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.

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 comma 3 del D.Lgs 31.12.1992 n. 546.

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.

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.