

## **Carta dei Servizi della Direzione Politiche delle Entrate e Tributi – ICI Anno 2012**

### **PREMESSE GENERALI**



La Direzione Politiche delle Entrate e Tributi gestisce le entrate tributarie comunali e i rapporti con i cittadini secondo i principi stabiliti dalla legge e attraverso lo sviluppo di strumenti tecnici, procedurali e regolamentari appropriati.

In particolare per quanto riguarda l'ICI (imposta comunale sugli immobili) cui si riferisce questa carta, la determinazione della stessa si basa su aliquote e detrazioni stabilite annualmente con apposita Delibera del Consiglio Comunale ai sensi del D.Lgs. n. 504/92 e del Regolamento comunale in materia.

Qualora non venga proposta alcuna variazione rispetto alle ultime aliquote deliberate, le stesse rimangono in vigore anche per gli anni successivi.

Le aliquote vengono differenziate in base all'utilizzo cui è destinato l'immobile; per l'applicazione di alcune aliquote può essere richiesta la presentazione di specifica documentazione.

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 sono disponibili all'interno del sito internet del Comune di Genova [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it).

Si comunica inoltre che dal 2012 l'ICI viene sostituita da un nuovo tributo, l'Imposta municipale propria (IMU) istituita dal D.Lgs. n. 23/2011 e disciplinata per i primi due anni di applicazione dall'art. 13 del D.L. n. 201/2011 convertito con Legge n. 214/2011.

**I contenuti di questa Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori (vedi allegato).**

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2012** e vengono aggiornati annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta e nelle copie cartacee al momento della consegna da parte degli uffici competenti.

## **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.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori, gli Utenti e l'Autorità sui Servizi Pubblici Locali.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni, condividendo metodologie e criteri con la Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova e con l'Autorità per i Servizi Pubblici Locali.

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

<http://www.comune.genova.it/servizi/qualita>  
[www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)

## **SERVIZI EROGATI IN MATERIA DI ICI**

### **Informazioni, assistenza fiscale, modulistica:**

- presso Ufficio ICI – Via Cantore, 3 – 10° piano  
Apertura al pubblico:  
dal lunedì al venerdì ore 8,30-12,30,  
mercoledì anche ore 14,00-16,00  
Tel. 010/5575584  
Fax 010/5575463  
E-mail [icionline@comune.genova.it](mailto:icionline@comune.genova.it)

Informazioni e modulistica ICI sono presenti sul sito del Comune di Genova [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) in Aree Tematiche – Tasse e Tributi - ICI

Le Comunicazioni di variazione ICI e le istanze per agevolazioni ICI possono essere presentate:

- presso Ufficio ICI – Via Cantore, 3 – 10° piano  
Apertura al pubblico:  
dal lunedì al venerdì ore 8,30-12,30,  
mercoledì anche ore 14,00-16,00
- presso Ufficio Protocollo del Comune di Genova Piazza Dante 10,  
1° e 2° piano
- tramite invio con raccomandata semplice a:  
Comune di Genova - Direzione Politiche delle Entrate - Settore  
Tributi - Ufficio Ici - Piazza Dante 10 – 16121 Genova
- sul portale dei servizi on line del Comune di Genova  
<http://servizionline.comune.genova.it>  
se dotati di password di accesso

Le comunicazioni di variazione ICI, inoltre, possono essere presentate anche agli Sportelli del Cittadino presso i 9 Municipi (**vedi allegato**)

### **Responsabile**

d.ssa Vincenza Ricciardi  
tel. 010 5575474 – fax 010 5575463  
e-mail [icionline@comune.genova.it](mailto:icionline@comune.genova.it)

### **Indicatore**

Tempo d'attesa allo sportello

### **Valore garantito**

40 minuti nei 30 giorni antecedenti le scadenze dei versamenti ICI.  
20 minuti negli altri periodi

### **Costi**

Nessuno

### **Indicatore**

Tempo di risposta a richieste pervenute via e-mail e fax

### **Valore garantito**

15 giorni

### **Costi**

Nessuno

## **Informazioni e chiarimenti su avvisi di accertamento e cartelle a ruolo ICI:**

presso Ufficio Recupero Evasione ICI  
Via di Francia 3, 2° piano (Matitone)

Apertura al pubblico:  
dal lunedì al venerdì ore 8,30-12,30  
mercoledì anche ore 14,00-16,00

Tel. 010/469991-22-30  
Fax 010/4699920  
Numero verde 840023484

Per i professionisti è prevista la possibilità di ricevimento su appuntamento

### **Responsabile**

Sig. Andrea Fogli  
Tel. 010/5575566-80  
Fax 010/5575463  
[icionline@comune.genova.it](mailto:icionline@comune.genova.it)

### **Indicatore**

Tempo di attesa allo sportello

### **Valore garantito**

Massimo 30 minuti

### **Costi**

Nessuno

**Rimborso ICI ordinario e con compensazione art. 10 comma 5 Regolamento comunale in materia di ICI** *(Il contribuente può richiedere, con apposita istanza, da allegare alla richiesta di rimborso, la compensazione dell'importo, spettante a titolo di rimborso di imposta, con quanto dovuto con l'avviso di accertamento intestato a sé o ad altro soggetto passivo di imposta. Nel caso in cui il credito di imposta, comprensivo di interessi, non copra l'importo totale dell'avviso di accertamento, la compensazione si ritiene valida solo qualora il debitore provveda a versare la differenza ancora dovuta per l'avviso di accertamento.)*

Per la presentazione delle istanze:

- presso Ufficio protocollo del Comune di Genova - Piazza Dante 10, 1° e 2° piano
- tramite invio con raccomandata semplice a: Comune di Genova - Direzione Politiche delle Entrate - Settore Tributi - Ufficio Ici - Piazza Dante 10 - 16121 Genova
- sul portale dei servizi on line del Comune di Genova <http://servizionline.comune.genova.it> se dotati di password di accesso

### **Responsabile**

dott. Luca Cavanna  
tel. 010 5575465 – fax 010 5575463  
e-mail  
[icionline@comune.genova.it](mailto:icionline@comune.genova.it)

### **Indicatore**

Tempo di conclusione dell'istruttoria ed emissione del provvedimento di diniego o di liquidazione del rimborso, dalla presentazione o dal ricevimento della richiesta

### **Valore garantito**

180 giorni

### **Costi**

Nessuno

## **Chiarimenti sull'applicazione della normativa ICI per casi concreti e personali -Istanze di interpello.**

Le istanze devono essere presentate in carta libera:

- presso Ufficio protocollo del Comune di Genova  
Piazza Dante 10, 1° e 2° piano
- tramite invio con raccomandata semplice a  
Comune di Genova - Direzione Politiche delle Entrate - Settore  
Tributi - Ufficio Ici - Piazza Dante 10 - 16121 Genova
- oppure sul portale dei servizi on line del Comune di Genova  
<http://servizionline.comune.genova.it>  
se dotati di password di accesso

### **Responsabile**

d.ssa Vincenza Ricciardi  
tel. 010 5575474 – fax 010 5575463  
e-mail [icionline@comune.genova.it](mailto:icionline@comune.genova.it)

### **Indicatore**

Tempo di risposta dalla presentazione della richiesta.

### **Valore garantito**

massimo 120 giorni

In caso di mancata risposta entro 120 giorni si intende silenzio-assenso dell'Amministrazione

### **Costi**

Nessuno

## **Istruttoria di istanze su avvisi di accertamento ICI (autotutela, rateizzazioni):**

- presso Ufficio Recupero Evasione ICI  
Via di Francia 3, 2° piano (Matitone)  
Apertura al pubblico:  
dal lunedì al venerdì ore 8,30-12,30  
mercoledì anche ore 14,00-16,00  
Tel. 010/469991-22-30  
Numero verde 840023484

Per la presentazione delle istanze:

- presso l'Ufficio protocollo del Comune di Genova  
Piazza Dante 10, 1° e 2° piano
- oppure tramite invio con raccomandata semplice a  
Comune di Genova - Direzione Politiche delle Entrate - Settore  
Tributi - Ufficio Ici - Piazza Dante 10 - 16121 Genova

### **Responsabile**

Sig. Andrea Fogli  
Tel. 010/5575566-80  
Fax 010/5575463  
[icionline@comune.genova.it](mailto:icionline@comune.genova.it)

### **Indicatore**

Tempo conclusione pratica dalla presentazione dell'istanza

### **Valore garantito**

30 giorni  
in casi particolarmente complessi e previa adeguata comunicazione al contribuente entro 30 giorni, il termine può aumentare fino a un massimo di 120 giorni

### **Costi**

Nessuno

## **Istruttoria di istanze su cartelle di pagamento ICI (autotutela, sospensive):**

- presso Ufficio Recupero Evasione ICI  
Via di Francia 3, 2° piano (Matitone)  
Apertura al pubblico:  
dal lunedì al venerdì ore 8,30-12,30  
mercoledì anche ore 14,00-16,00  
Tel. 010/469991-22-30  
Numero verde 840023484

Per la presentazione delle istanze:

- presso l'Ufficio protocollo del Comune di Genova  
Piazza Dante 10, 1° e 2° piano
- oppure tramite invio con raccomandata semplice a  
Comune di Genova - Direzione Politiche delle Entrate - Settore  
Tributi - Ufficio Ici - Piazza Dante 10 - 16121 Genova

### **Responsabile**

Sig. Andrea Fogli  
Tel. 010/5575566-80  
Fax 010/5575463  
[icionline@comune.genova.it](mailto:icionline@comune.genova.it)

### **Indicatore**

Tempo conclusione pratica dalla presentazione dell'istanza

### **Valore garantito**

30 giorni  
in casi particolarmente complessi e previa adeguata comunicazione al contribuente entro 30 giorni, il termine può aumentare fino a un massimo di 120 giorni

### **Costi**

Nessuno

**Richieste di accesso, ai sensi della L. 241/90 e successive modificazioni e integrazioni, non collegate a procedimenti tributari:**

- presso Ufficio ICI – Via Cantore, 3 – 10° piano  
Apertura al pubblico:  
dal lunedì al venerdì ore 8,30-12,30  
mercoledì anche ore 14,00-16,00

Per la presentazione delle istanze:

- presso Ufficio protocollo del Comune di Genova Piazza Dante 10, 1° e 2° piano
- oppure tramite invio con raccomandata semplice al Comune di Genova - Direzione Politiche delle Entrate - Settore Tributi - Ufficio Ici - Piazza Dante 10 - 16121 Genova allegando la fotocopia di un documento d'identità valido

**Responsabile**

d.ssa Vincenza Ricciardi  
tel. 010 5575474 – fax 010 5575463  
e-mail [icionline@comune.genova.it](mailto:icionline@comune.genova.it)

**Indicatore**

Tempo conclusione pratica dalla presentazione dell'istanza

**Valore garantito**

30 giorni  
in casi particolarmente complessi e previa adeguata comunicazione al contribuente entro 30 giorni, il termine può aumentare fino a un massimo di 120 giorni

**Costi**

Nessuno

**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 sono avviate per l'anno 2012 le seguenti azioni di miglioramento**

- 1) Evasione di un ulteriore 33% delle richieste di rimborso relative a istanze arretrate presentate prima dell'1/1/2011

## DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente può essere richiesta all' Ufficio ICI

e-mail: [icionline@comune.genova.it](mailto:icionline@comune.genova.it)

presso il quale è comunque affisso un estratto.

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Settore ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 24 ore tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet.

## DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Settore ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

E' disponibile in allegato un modulo predisposto reperibile anche presso la Segreteria.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi, Dott.ssa Piera Castagnacci:

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail  
[segreteriatributi@comune.genova.it](mailto:segreteriatributi@comune.genova.it)
- per telefono al n. 010/5575449-451
- via fax al n. 010/5575432
- di persona nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 mercoledì anche dalle ore 14,00 alle ore 16,00 c/o l'Ufficio ICI di Via Cantore, 3 - 10° piano.

nonché presso gli Sportelli del Cittadino (**vedi allegato**)

## 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 15 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.

## CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova a:

Autorità Servizi Pubblici Locali  
tel. 010 557 2422 – 2260  
fax 010 557 2795

**[autoritaservizi@comune.genova.it](mailto:autoritaservizi@comune.genova.it)**

**<http://www.asplgenova.it/>**

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.