



COMUNE DI VILLANOVA MONDOVI'

(Provincia di CUNEO)

CAP 12089 – TEL 0174.698151 – FAX 0174.597151 – COD.FISC. E PART.IVA 00469040042
e-mail : ragioneria@comune.villanova-mondovi.cn.it – pec villanova.mondovi@cert.ruparpiemonte.it

TRASPARENZA NEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (Art.3 deliberazione ARERA n.444/2019)

CARTA DEI SERVIZI **GESTIONE TARIFFA RIFIUTI E RELAZIONI CON GLI UTENTI**

Cos'è la Carta dei servizi

La *Carta dei Servizi del Servizio Gestione Tariffa Rifiuti e Relazioni con gli utenti* è un documento predisposto dal Comune di Villanova Mondovì e rivolto agli Utenti e Contribuenti di tale servizio.

Lo scopo della Carta è fissare principi per l'erogazione del servizio, stabilire standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

La Carta di Qualità dei Servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo.

La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa.

Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa.

Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio.

La Carta intende guidare il contribuente informandolo sul servizio messo a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta dei Servizi è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di *attenzione ai cittadini-contribuenti* al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

La Carta è quindi *uno strumento nelle mani del cittadino* e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un *dialogo continuo* tra il Comune e gli utenti del servizio.

La Carta è ispirata:

- ✓ alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- ✓ alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente".
- ✓ al D.Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".
- ✓ al D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D.Lgs. n. 74/2017. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.
- ✓ al vigente "Regolamento Generale delle Entrate".
- ✓ al vigente "Regolamento TARI".

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Villanova Mondovì si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il Comune di Villanova Mondovì eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Diritto di scelta

Laddove non lo impedisca la normativa di settore, e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

Partecipazione

Il Comune di Villanova Mondovì s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Il Comune di Villanova Mondovì promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Villanova Mondovì pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune di Villanova Mondovì assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Villanova Mondovì considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

La *Carta dei Servizi del Servizio Gestione Tariffa Rifiuti e Relazioni con gli utenti* ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione ed contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità.

Alla base di questi *aggiornamenti* vi sono i risultati dei processi di verifica descritti ai punti successivi, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla *customer satisfaction* e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

Descrizione del Servizio

L'attività svolta dal servizio tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.

Il servizio si occupa della gestione della TASSA RIFIUTI di competenza del Comune e cura i rapporti con i cittadini ed i contribuenti, nel rispetto dei principi stabiliti dalla legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "*Statuto dei diritti dei contribuenti*".

Impegni reciproci amministrazione e cittadino

Per questo servizio è possibile:

- Ottenere informazioni sull'applicabilità del tributo, sulla modulistica da utilizzare, sulle tariffe e aliquote da applicare, sui requisiti necessari per ottenere agevolazioni, sulla natura e misura delle sanzioni in caso di violazioni commesse

- Dichiarare, se previsto, la propria posizione ai fini tributari
- Verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni
- Usufruire, dove possibile, degli strumenti di prevenzione del contenzioso tributario (ravvedimento operoso, accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione giudiziale).
Tali strumenti rappresentano la possibilità di sanare violazioni commesse, prima che intervenga il Comune con proprie azioni di verifica e con l'emissione di atti di accertamento, oppure sono forme di adesione alle contestazioni del Comune, che consentono riduzioni delle sanzioni o altre forme di agevolazione sulle sanzioni applicate.
A tal proposito si fa riferimento al vigente "Regolamento Generale delle Entrate".
- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione se ammessa dal Regolamento comunale
- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito.

Il servizio è erogato con le medesime modalità a prescindere dalla tipologia di utenza che vi si rivolge. Gli operatori forniscono risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti ivi compresi quelli non abituati a trattare problematiche fiscali ed amministrative in genere. L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.

Sito internet e Sportello Email

Sul sito internet :

<https://www.comune.villanova-mondovi.cn.it/>

sono disponibili le norme ed i regolamenti necessari per il calcolo ed il pagamento dei tributi comunali, il calcolo del ravvedimento operoso, nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso e di agevolazioni.

Attraverso il servizio di sportello via email, usufruibile scrivendo a:

tributi@comune.villanova-mondovi.cn.it

il contribuente può effettuare una serie di operazioni senza doverti recare presso gli uffici comunali.

Unità organizzativa responsabile

Il settore responsabile dei servizi illustrati in questa carta è il Servizio Finanziario/Tributi – Ufficio Tributi.

Gli uffici sono Via A. Orsi 8 – Villanova Mondovi (Secondo Piano)

Tel. 0174 698151 interno 2 (Ufficio Tributi) – interno 7 (Funzionario Responsabile Ufficio Tributi)

Fax 0174 597151

Email: tributi@comune.villanova-mondovi.cn.it

PEC: villanova.mondovi@cert.ruparpiemonte.it

SITO: <https://www.comune.villanova-mondovi.cn.it/>

Dal sito istituzionale dell'Ente <https://www.comune.villanova-mondovi.cn.it/> è possibile visionare i regolamenti di competenza, acquisire informazioni utili e scaricare la modulistica necessaria ad assolvere correttamente gli adempimenti previsti dalle norme regolamentari;

L'ufficio tributi è **aperto al pubblico** nei seguenti orari:

giorno	Mattino	pomeriggio
LUNEDI'	10,00 – 13,00	17,00 – 18,00
MARTEDI'	10,00 – 13,00	chiuso
MERCOLEDI'	10,00 – 13,00	chiuso
GIOVEDI'	8,30 – 11,00	17,00 – 18,00
VENERDI'	10,00 – 14,00	chiuso
SABATO	chiuso	chiuso

È possibile, inoltre, chiedere informazioni :

- telefonando allo 0174 698151 interno 2
- per email all'indirizzo: tributi@comune.villanova-mondovi.cn.it

Le dipendenti addette all'Ufficio Tributi sono:

- Chiara BONELLI
- Barbara SCIANDRA

Il Responsabile del Servizio è il Dott. Giorgio GAMBERA contattabile come segue:

- 0174 698151 interno 7

- ragioneria@comune.villanova-mondovi.cn.it

Standard di qualità

Il personale si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

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.

L'orario di apertura al pubblico degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza instaurando un rapporto di collaborazione che tenga conto del fattore "tempo", inteso come "tempo a disposizione" del cittadino per usufruire dei servizi disponibili.

In determinati periodi dell'anno caratterizzati da scadenze di adempimenti o versamenti, nei quali è prevedibile un aumento del pubblico, si provvede ad ampliare l'orario di apertura degli sportelli.

Questionario soddisfazione utenti

Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, agli stessi potrà essere richiesto, dopo l'erogazione del servizio, di esprimere un giudizio sulla qualità del servizio ricevuto.

I risultati del questionario saranno valutati al fine del continuo miglioramento dei servizi offerti.

A fine anno, qualora pervengano i questionari di cui sopra da parte degli utenti, verrà predisposto e pubblicato un report contenente i risultati dell'indagine.

Prestazioni-tipo

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle *prestazioni-tipo* a cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati. Le prestazioni-tipo sono soggette a periodico aggiornamento, anche in conseguenza delle variazioni normative in materia.

Ogni scheda riporta inoltre l'impegno dell'Ufficio in termini di "tempi di risposta", con l'individuazione degli standard di qualità e degli indicatori di riferimento.

Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate successivamente.

La verifica del rispetto degli standard di qualità

La Carta dei Servizi costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente dell'Ufficio Tributi e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.

Per raggiungere tale obiettivo di garanzia nei confronti dei cittadini, è necessario che il Comune proceda ad un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all'utente finalizzato alla verifica del rispetto degli standard di qualità. I risultati ottenuti sono pubblicati periodicamente sul sito internet.

In questo modo si ottiene il risultato di perseguire la completa soddisfazione delle aspettative del cittadino e tendere al continuo miglioramento dei servizi erogati.

Il monitoraggio delle prestazioni comporta che tutte le richieste che pervengono all'ufficio, siano protocollate in base alla tipologia su appositi registri e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione.

A procedura completata si provvede alla registrazione sul protocollo della data di avvenuta conclusione del procedimento.

Periodicamente il responsabile del servizio effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse.

Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematiche e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata.

Successivamente si adottano, di concerto con il responsabile dell'ufficio interessato, le azioni correttive e disciplinari da intraprendere.

La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nel successivo punto.

Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al dirigente responsabile.

Reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento

Ogni utente può presentare reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta all'Ufficio Tributi, per posta, via fax, per posta elettronica, e deve contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma.

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.

In caso di presentazione formale, il responsabile del servizio valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato il responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l'utente, presso l'Ufficio Tributi sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti.

Il modello è scaricabile anche dal sito Internet ed è allegato alla presente Carta.

Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

I reclami ed i suggerimenti ricevuti vengono raccolti in un report annuale e di essi si tiene conto al fine della redazione del piano di miglioramento della qualità.

La valutazione periodica dei servizi

Con periodicità annuale, il Responsabile del Servizio Tributi relaziona in merito all'andamento degli uffici, mettendo in evidenza i fattori di criticità presenti e proporre soluzioni migliorative; dovrà, inoltre, dare conto dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità con i relativi scostamenti dagli *standard* prestabiliti motivandone le cause.

Sulla base dei risultati emersi dalle eventuali indagini sulla *customer satisfaction*, del contenuto dei reclami e dei suggerimenti presentati dagli utenti, nonché dalle proposte eventualmente avanzate dai dipendenti, viene effettuata una valutazione della qualità dei servizi erogati al fine di mantenere gli *standard* previsti nella presente Carta.

Dove trovare la Carta dei Servizi

La Carta dei servizi dei tributi è disponibile presso gli uffici del Servizio Finanziario/Tributi ed è scaricabile dal sito <https://www.comune.villanova-mondovi.cn.it/> nella sezione dedicata ai tributi comunali e nella sezione Amministrazione Trasparente > Servizi erogati > SERVIZIO GESTIONE TARIFFA RIFIUTI E RELAZIONI CON GLI UTENTI.

La tutela della privacy

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003 così come sostituito dal nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy n. 2016/679ue, che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

Responsabile del trattamento dei dati personali è il Responsabile del Servizio Tributi.

**ALLEGATO
SCHEMA-TIPO PRESTAZIONI**

PRESTAZIONE	TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Non specificato	Immediato nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 7 giorni lavorativi se presentata per posta, posta elettronica o fax
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Non specificato	Entro 7 giorni lavorativi nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 15 giorni lavorativi se presentata per posta, posta elettronica o fax
Ricezione di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Non specificato	Immediato
Rimborso somme non dovute	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione). N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto.
Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di accertamento	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000– Statuto dei diritti del contribuente: circostanziata e specifica istanza concernente l'applicazione delle disposizioni tributarie a casi concreti e personali qualora vi siano obiettive condizioni di incertezza sulla corretta interpretazione delle disposizioni stesse)	Entro 120 giorni dalla richiesta	Entro 60 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Non specificato	Entro 30 giorni dalla presentazione

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta, non si terrà naturalmente conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità gestionali che di fatto tuttavia impediscono e condizionano l'attività del Comune.

I casi ai quali si fa riferimento con il presente punto sono ad es:

- eventi di carattere eccezionale esterni all'attività del Comune e da questa non dipendenti
- afflussi eccezionali di Utenza agli sportelli indipendenti dalla volontà della Comune

I canali di comunicazione per:

- ottenere informazioni sull'avviso di accertamento per infedele o omessa denuncia ricevuto e successivi provvedimenti di riscossione coattiva (ingiunzione di pagamento, preavviso di fermo amministrativo,
- ottenere informazioni sull'avviso di accertamento per insufficiente, omesso, tardivo pagamento e successivi provvedimenti di riscossione coattiva
- consegnare documentazione utile alla revisione totale o parziale dell'avviso di accertamento ricevuto e dei successivi provvedimenti di riscossione coattiva
- ottenere informazioni sulla posizione debitoria
- richiedere eventuali rateizzazioni del debito, compatibilmente con i requisiti previsti dai regolamenti comunali
- conoscere le possibilità esistenti per evitare il contenzioso tributario

assistenza online

- collegandosi al sito <https://www.comune.villanova-mondovi.cn.it/> sez. Ufficio Tributi
- risposta immediata

assistenza telefonica

- telefonando ai seguenti numeri:
0174 698151 interno 2 (Addette Ufficio Tributi)
0174 698151 interno 7 (Funzionario Responsabile Ufficio Tributi)
 - risposta immediata
- nei seguenti orari:

giorno	mattino	pomeriggio
LUNEDI'	8,00 – 13,00	14,00 – 18,00
MARTEDI'	8,00 – 14,00	chiuso
MERCOLEDI'	8,00 – 14,00	chiuso
GIOVEDI'	8,00 – 13,00	14,00 – 18,00
VENEDI'	8,00 – 14,00	chiuso
SABATO	chiuso	chiuso

tramite email

- inviando un'email a: tributi@comune.villanova-mondovi.cn.it
- risposta entro 2 giorni lavorativi

recandosi allo sportello

- nei seguenti orari di apertura al pubblico:

giorno	mattino	pomeriggio
LUNEDI'	10,00 – 13,00	17,00 – 18,00
MARTEDI'	10,00 – 13,00	chiuso
MERCOLEDI'	10,00 – 13,00	chiuso
GIOVEDI'	8,30 – 11,00	17,00 – 18,00
VENEDI'	10,00 – 14,00	chiuso
SABATO	chiuso	chiuso

- dipende dalla quantità di pubblico in attesa, dalle esigenze del contribuente allo sportello e dalle telefonate che arrivano (ingresso una persona per volta)

ALLEGATO ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

Ravvedimento operoso

Se il contribuente si accorge di non aver pagato o aver pagato in misura insufficiente, di aver omesso o reso in modo incompleto una dichiarazione, può regolarizzare la situazione pagando, oltre all'imposta dovuta, gli interessi moratori e la sanzione ridotta calcolata sull'imposta nella misura:

- del 0,1% giornaliero entro 14 giorni
- del 1,50% dal 15° al 30° giorno
- del 1,67% dal 31° al 90° giorno
- del 3,75% entro i termini di presentazione della dichiarazione relativa all'anno in cui è stata commessa la violazione, ovvero, quando non è prevista la dichiarazione entro un anno dall'omissione dell'errore.

Il pagamento della sanzione ridotta deve essere eseguito contestualmente alla regolarizzazione del pagamento del tributo o della differenza, quando dovuti, nonché al pagamento degli interessi moratori calcolati al tasso legale con maturazione giorno per giorno.

Se il contribuente ha già ricevuto la notifica di atti di accertamento, il ravvedimento non è più possibile. Il pagamento e la regolarizzazione di cui sopra non precludono l'inizio o la prosecuzione di accessi, verifiche o altre attività amministrative di controllo e accertamento.

Strumenti di adesione alle contestazioni

Se si ritengono corrette le contestazioni del Comune è possibile beneficiare di una riduzione sulle sanzioni o altre forme di agevolazione

acquiescenza dell'accertamento

è possibile aderire all'accertamento per omessa o infedele dichiarazione, versando l'importo dovuto, entro i 60 gg indicati nell'atto, beneficiando della riduzione della sanzione a 1/3.

Il beneficio della riduzione delle sanzioni è condizionato alla rinuncia alla presentazione del ricorso.

accertamento con adesione

è un "accordo" tra contribuente e ufficio che può essere raggiunto (solo in alcuni casi previsti dalla normativa) sia prima dell'emissione di un avviso di accertamento che dopo, sempre che il contribuente non presenti ricorso davanti al giudice tributario.

reclamo/mediazione

la presentazione del ricorso in Commissione Tributaria per gli atti di valore inferiore a € 50.000,00 produce automaticamente, oltre agli effetti tipici del ricorso, anche quelli di reclamo-mediazione.

La presentazione del ricorso-reclamo apre automaticamente una nuova fase amministrativa gestita dal Comune (procedimento di mediazione tributaria) che si può concludere con l'accoglimento del reclamo presentato o con una mediazione tra contribuente e Comune.

conciliazione giudiziale

si applica a tutte le controversie tributarie anche se instaurate a seguito di rigetto del reclamo oppure di mancata conclusione dell'accordo di mediazione.

La conciliazione giudiziale si può perfezionare sia "in udienza" che con un accordo stragiudiziale.

Altri strumenti di tutela del contribuente

interpello

è possibile interpellare il Comune per ottenere un parere riguardante situazioni concrete e personali relative all'applicazione dei tributi locali nelle ipotesi previste dal Regolamento comunale. La presentazione dell'istanza non ha effetto sulle scadenze previste dalla disciplina tributaria.

autotutela

è possibile chiedere al Comune di annullare parzialmente o totalmente l'avviso di accertamento, qualora risulti illegittimo o infondato. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

ricorso alle commissioni tributarie

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario.