



Comune di Perugia
U.O. Gestione Entrate

CARTA DEI SERVIZI
I tributi comunali e i diritti del contribuente

Sommario

1.- La carta dei servizi: informazioni generali	pag. 3
1.1.- Periodo di validità	
1.2.- Unità organizzativa responsabile	
1.3.- Dove trovare la carta dei servizi	
2.- I servizi tributari	pag. 3
3.- I principi generali della carta dei servizi e i diritti del contribuente	pag. 7
4.- I servizi erogati	pag. 9
5.- Gli <i>standard</i> di qualità garantiti	pag. 18
6.- La tutela e la partecipazione dell'utente	pag. 20
6.1 - Gli istituti a tutela del contribuente	
6.2 - La verifica del rispetto degli <i>standard</i> di qualità	
6.3.- L'aggiornamento degli <i>standard</i>	
6.4.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti	
6.5.- La tutela della privacy	

Allegato:

- modello per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti

1. - La carta dei servizi: informazioni generali

1.1.- Periodo di validità

La Carta dei servizi tributari ha validità a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. È soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità.

1.2.- Unità organizzativa responsabile

Le strutture responsabili dei servizi illustrati in questa carta sono quelle evidenziate nelle tabelle riportate alle pagine 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 e 17 **e, in caso di gestione in concessione, il/i soggetto/i concessionario/i ivi richiamati.**

L'Ufficio Tributi è collocato all'interno della U.O. Gestione Entrate, è ubicato in via Oberdan n. 56 – 06121 Perugia; provvede alla gestione dei principali tributi con professionalità e competenza, al fine di agevolare il contribuente all'assolvimento degli adempimenti posti a suo carico.

L'Ufficio è aperto al pubblico nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.00

il lunedì e il mercoledì anche dalle 15.00 alle 17.00

Il dirigente responsabile della U.O. Gestione Entrate ad interim è il dott. Stefano Baldoni (tel. 075.5772770 – indirizzo e-mail: s.baldoni@comune.perugia.it).

Tel. 075.5771 – Fax 075.5772571

Mail : comune.perugia@postacert.umbria.it

Sito internet : www.comune.perugia.it

1.3.- Dove trovare la carta dei servizi

La Carta dei servizi dei tributi è disponibile presso l'Ufficio tributi ed è scaricabile dal sito www.comune.perugia.it . seguendo il percorso Amministrazione trasparente/Servizi erogati/Carta dei servizi e standard di qualità. **LINK**

2. - I servizi tributari

L'attività svolta dall'Ufficio 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.

In particolare si occupa della gestione dei tributi di competenza del Comune ad eccezione di quelli dati in concessione/appalto ad altri soggetti 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 del contribuente".

Sul sito internet del Comune www.comune.perugia.it, nella sezione dedicata alle Aree tematiche-Economia e imposte/ Imposte e tasse **LINK** è disponibile l'informativa giuridica inerente i vari tributi nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborsi ed agevolazioni.

Di seguito si riportano le principali informazioni riguardanti i tributi comunali e le altre entrate gestite dalla U.O. Gestione entrate in base alla vigente normativa.

A decorrere dall'anno 2020, l'imposta unica comunale (IUC) di cui all'articolo 1, comma 639, della legge 27 dicembre 2013, n. 147, è abolita, ad eccezione delle disposizioni relative alla tassa sui rifiuti (TARI); viene soppressa la TASI e viene istituita l'imposta municipale propria (nuova IMU). L'imposta municipale propria (IMU) è disciplinata dalle disposizioni di cui ai commi da 739 a 783, della legge n. 160 del 27 dicembre 2019 " , legge di bilancio per l'anno 2020".

In sostanza, quindi, per la TARI rimangono ferme le precedenti disposizioni, la TASI viene soppressa e l'IMU viene ridisciplinata ponendosi, tuttavia, in linea di continuità con il precedente regime poiché ne costituisce una mera evoluzione normativa.

- IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA

Il presupposto impositivo dell'IMU è la proprietà di immobili o la titolarità di diritti reali di usufrutto, uso, abitazione, enfiteusi e superficie sugli stessi. La base imponibile è costituita dal valore degli immobili determinato applicando al valore catastale un moltiplicatore stabilito dalla legge. La norma fissa già le aliquote da applicare alle basi imponibili, ma consente ai Comuni di aumentarle o ridurle, entro limiti fissati. L'imposta è applicata sulle abitazioni principali classificate nelle categorie catastali A1, A8 ed A9, quelle c.dd. "di lusso", mentre quelle appartenenti alle restanti categorie sono esentate. L'aliquota prevista è ridotta rispetto all'ordinaria e gode di una detrazione di € 200.

Parte del gettito dell'IMU è riservata allo Stato: si tratta di quella parte di gettito derivante dai fabbricati del gruppo catastale "D", calcolato ad aliquota standard dello 0,76%.

Tutto il restante gettito derivante da tali fabbricati (qualora il Comune abbia deliberato un'aliquota maggiore), così come tutto il gettito proveniente dagli altri immobili, è a favore del Comune. Il Comune con Deliberazione del Consiglio comunale n. 70 del 13/07/2020 ha approvato il Regolamento comunale per l'applicazione dell'IMU (art.1, commi da 738 a 783 L. 160/2019), disciplinante l'Imposta municipale propria, scaricabile dal sito istituzionale www.comune.perugia.it, nella sezione "Statuto e Regolamenti" – Imposte Tributi Contabilità – LINK

L'IMU deve essere pagata ogni anno in due periodi specifici previsti dalla legge: entro il 16 giugno (acconto) ed entro il 16 dicembre (saldo). E' prevista per il contribuente la possibilità di pagare acconto e saldo in un'unica soluzione entro il 16 giugno dell'anno di riferimento.

- TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

Presupposto della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani (art. 1, comma 641, L. 147/2013).

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga, a qualsiasi titolo, locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. In caso di più possessori o detentori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria.

I soggetti passivi sono tenuti a presentare la dichiarazione relativa alla TARI entro il termine di 90 giorni successivi alla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo. La dichiarazione, redatta su modello messo a disposizione dal Comune, ha effetto anche per gli anni successivi, sempreché non si verificano modificazioni dei dati dichiarati da cui consegue un diverso ammontare del tributo; in tal caso, la dichiarazione va presentata entro i 90 giorni successivi dal giorno in cui sono intervenute le predette modificazioni. Non comporta l'obbligo della presentazione della dichiarazione la variazione del numero dei componenti residenti dell'utenza domestica.

- Il Comune riscuote direttamente il tributo dovuto in base ad apposito avviso di pagamento inviato dal Gestore del servizio rifiuti contenente l'importo dovuto, l'ubicazione e la superficie dei locali e delle aree su cui è applicato il tributo, la categoria tariffaria dichiarata o accertata, l'importo di ogni singola rata, le scadenze e tutti gli altri elementi richiesti dalla deliberazione ARERA n. 444 del 31/10/2019 ed eventuali altri successivi provvedimenti della medesima Autorità. L'avviso di pagamento deve contenere altresì tutti gli elementi previsti dall'art. 7 della Legge 27/07/2000, n. 212. L'avviso è emesso sulla base delle dichiarazioni presentate dal contribuente e degli accertamenti notificati.

-Il pagamento dell'importo annuo dovuto deve essere effettuato in quattro rate alle seguenti scadenze: - 31 marzo - 31 maggio - 31 luglio – 2 dicembre oppure, a discrezione del contribuente, in unica soluzione entro il 16 giugno dell'anno di competenza del tributo. Le scadenze possono essere annualmente modificate con deliberazione del Consiglio comunale.

Il Regolamento TARI è stato approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 15 del 15/9/2014 e da ultimo modificato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 81 del 21.06.2021. [LINK Regolamento](#)

Il tributo è gestito dalla società GEST s.r.l., tramite GE.SE.NU. S.p.A.

Anche quando la gestione del tributo è affidata a terzi, la titolarità dello stesso rimane al Comune che esercita il suo controllo nei confronti del soggetto esterno incaricato, al quale è richiesto di rendicontare periodicamente l'attività svolta.

- **CANONE PATRIMONIALE DI CONCESSIONE, AUTORIZZAZIONE O ESPOSIZIONE PUBBLICITARIA (COMPONENTE ESPOSIZIONE PUBBLICITARIA)**

Il **Canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria** ha sostituito, tra l'altro, l'imposta comunale sulla pubblicità, istituita con D. Lgs. 15 novembre 1993, n. 507, **dal 1° gennaio 2021**. L'art. 1, comma 816 della Legge 27 dicembre 2019, n. 160 ha abrogato il Capo I del D. Lgs. 507/93 avente ad oggetto "Imposta comunale sulla pubblicità e diritto sulle pubbliche affissioni".

Il Canone suddetto è dovuto per la diffusione di messaggi pubblicitari, anche abusiva, mediante impianti installati su aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile del Comune, su beni privati laddove siano visibili da luogo pubblico o aperto al pubblico del territorio comunale, ovvero all'esterno di veicoli adibiti a uso pubblico o a uso privato. Si considerano rilevanti ai fini dell'imposizione: i messaggi da chiunque diffusi a qualunque titolo salvo i casi di esenzione. Si intendono ricompresi nell'imposizione i messaggi diffusi:

- allo scopo di promuovere la domanda e la diffusione di beni e servizi di qualsiasi natura;
- i messaggi finalizzati a migliorare l'immagine del soggetto pubblicizzato;
- i mezzi e le forme atte ad indicare il luogo nel quale viene esercitata un'attività.

Ai sensi del comma 823 dell'articolo 1 della Legge 27 dicembre 2019, n. 160, il canone è dovuto dal titolare dell'autorizzazione o della concessione ovvero, in mancanza, dal soggetto che effettua l'occupazione o la diffusione dei messaggi pubblicitari in maniera abusiva, risultante da verbale di accertamento redatto dal competente pubblico ufficiale; per la diffusione di messaggi pubblicitari, è obbligato in solido il soggetto pubblicizzato.

Il Consiglio Comunale, in attuazione delle disposizioni normative sopra richiamate, con Deliberazione n. 51 del 19-04-2021, ha approvato il Regolamento di disciplina il Canone unico patrimoniale poi modificato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 72 del 31.05.2021.

La Giunta Comunale, con Deliberazione n. 85 del 21-04-2021, ha approvato le tariffe del Canone Unico patrimoniale, successivamente modificate con Deliberazione della Giunta Comunale n. 146 del 9.6.2021.

Il Canone, per la componente relativa alla diffusione dei messaggi pubblicitari del canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria, inclusa la gestione del servizio di pubbliche affissioni, è affidato alla società già affidataria della concessione dell'imposta comunale sulla pubblicità, del diritto sulle pubbliche affissioni e del servizio delle pubbliche affissioni, DO.GRE. Srl. [LINK \[www.dogresrl.it/perugia\]\(http://www.dogresrl.it/perugia\)](http://www.dogresrl.it/perugia)

- **SERVIZIO DELLE PUBBLICHE AFFISSIONI**

Il Canone ha altresì sostituito, dal 2021, il diritto sulle pubbliche affissioni, istituito con D. Lgs. 15 novembre 1993, n. 507.

Il servizio delle pubbliche affissioni è inteso a garantire specificatamente l'affissione, a cura del Comune o del concessionario del servizio, in appositi impianti a ciò destinati, di manifesti di qualunque materiale costituiti, contenenti comunicazioni aventi finalità istituzionali, sociali o comunque prive di rilevanza economica, ovvero, ove previsto, e nella misura stabilita nelle disposizioni regolamentari di messaggi diffusi nell'esercizio di attività economiche.

Il canone, anche per la componente relativa alla gestione del servizio delle pubbliche affissioni, è gestito in regime di concessione da Dogre s.r.l.. [LINK \[www.dogresrl.it/perugia\]\(http://www.dogresrl.it/perugia\)](http://www.dogresrl.it/perugia)

- **CANONE PATRIMONIALE DI CONCESSIONE, AUTORIZZAZIONE O ESPOSIZIONE PUBBLICITARIA (COMPONENTE OCCUPAZIONE SPAZI E AREE PUBBLICHE)**

Il Canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria ha sostituito dal 2021 la tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche, istituita con D. Lgs. 15 novembre 1993, n. 507. L'art. 1, comma 816 della Legge 27 dicembre 2019, n. 160 ha abrogato il Capo II del D. Lgs. 507/93 avente ad oggetto "tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche".

Il canone è dovuto per l'occupazione, anche abusiva, delle aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile dell'Ente e degli spazi soprastanti o sottostanti il suolo pubblico. Il canone si intende dovuto anche per l'occupazione di spazi ed aree private soggette a diritti demaniali quali, ad esempio, le strade vicinali soggette a diritto di pubblico passaggio, aree di proprietà privata sulle quali risulta costituita una servitù di pubblico passaggio.

Ai sensi del comma 823 dell'articolo 1 della Legge 27 dicembre 2019, n. 160, il canone è dovuto dal titolare dell'autorizzazione o della concessione ovvero, in mancanza, dal soggetto che effettua l'occupazione o la diffusione dei messaggi pubblicitari in maniera abusiva, risultante da verbale di accertamento redatto dal competente pubblico ufficiale.

Si possono individuare tre tipologie di occupazione di suolo pubblico: quella a carattere permanente, quella temporanea (inferiore ad un anno solare) e quella relativa alle aree mercatali.

- L'Unità Operativa Mobilità e Infrastrutture è competente in merito all'attività tecnico amministrativa inerente le occupazioni permanenti di suolo pubblico, ivi incluse quelle relative alle fattispecie di cui al comma 831-bis della L. 160/2019. Pertanto suddetta Unità Operativa riceve le richieste di occupazione di suolo pubblico presentate dai cittadini e provvede al rilascio della necessaria concessione dopo aver effettuato i rilievi tecnici, mentre rimane nella competenza della U.O. Gestione Entrate - Ufficio Tributi l'attività di riscossione e accertamento del Canone permanente.
- La Struttura Organizzativa Sicurezza – Ufficio occupazione temporanea di suolo pubblico - provvede alla gestione ordinaria del canone per l'occupazione temporanea di suolo pubblico rilasciando anche le relative autorizzazioni.
- L'Unità operativa Servizi alle Imprese si occupa invece, in via ordinaria, della gestione del canone relativo alle aree mercatali (art. 1, commi 837 e seguenti, Legge 160/2019), provvedendo anche al rilascio di concessioni nei confronti degli operatori del settore.

- IMPOSTA DI SOGGIORNO

L'imposta di soggiorno è stata istituita dal Comune di Perugia con deliberazione del Consiglio comunale n. 39 del 16 aprile 2012, in base alle disposizioni dell'articolo 4 del decreto legislativo 14 marzo 2011, n. 23.

Con il medesimo atto è stato altresì approvato il relativo Regolamento disciplinante il tributo; il Regolamento è stato modificato successivamente con Deliberazioni consiliari n. 1 del 7 gennaio 2013, (convalidata con deliberazione del Consiglio comunale n. 10 del 21 gennaio 2013), n. 48 del 27 maggio 2013 e n. 72 dell'11 aprile 2016

Le aliquote dell'imposta di soggiorno sono state approvate con Deliberazione della Giunta Comunale n. 6 del 10 gennaio 2013 e successivamente rimodulate con delibera di Giunta n. 139 del 26 aprile 2016. L'imposta è destinata a finanziare gli interventi, previsti nel bilancio di previsione del Comune di Perugia, in materia di turismo, compresi quelli a sostegno della promozione turistica e culturale della città e delle strutture ricettive, di manutenzione, fruizione e recupero dei beni culturali ed ambientali, nonché dei relativi servizi pubblici locali.

Il presupposto impositivo è il pernottamento in qualunque tipo di struttura ricettiva (alberghiera, extra-alberghiera, agriturismo) ubicata nel territorio comunale.

L'imposta è graduata e commisurata con riferimento alla tipologia e classificazione delle strutture ricettive definite dalla normativa della Regione Umbria (L.R. n. 18/2006 e L.R. n. 28/97 e ss.m.i.) che tiene conto delle caratteristiche e dei servizi offerti dalle medesime, nonché del conseguente valore economico/prezzo del soggiorno.

L'aliquota dell'imposta è ricompresa tra un minimo di € 0,25 e un massimo di € 5,00 per persona e per pernottamento e, a decorrere dal 1° gennaio 2016, l'imposta si applica fino a un massimo di tre pernottamenti consecutivi, con riduzione del 50% delle tariffe attualmente vigenti limitatamente al 3° giorno di pernottamento consecutivo per persona (Deliberazione della Giunta Comunale n. 139 del 26.04.2016).

Novità sostanziali sono state introdotte con l'intervento dell'art. 180 del decreto legge n. 34 del 19 maggio 2020, convertito nella legge n. 77 del 20 luglio 2020, che con l'introduzione del comma 1 ter all'art. 4 del decreto legislativo 14 marzo 2011 n. 23, ha modificato la disciplina del versamento

dell'imposta di soggiorno da parte dei gestori delle strutture alberghiere e ricettive. in particolare il gestore della struttura ricettiva:

- diviene responsabile del pagamento dell'imposta;
- gode del diritto di rivalsa sul soggetto passivo turista/ospite
- è obbligato alla presentazione della dichiarazione annuale, esclusivamente in modalità telematica, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello in cui si è verificato il presupposto impositivo, (modalità da stabilire con successivo decreto ministeriale);
- deve rispettare gli altri adempimenti previsti dalla legge o dal regolamento comunale
- è soggetto all'applicazione delle sanzioni per omessa o infedele dichiarazione
- è soggetto all'applicazione della sanzione prevista dall'articolo 13 del D.Lgs 471/97 per omesso, ritardato o parziale pagamento.

In base a quanto previsto dall'art. 5-quinques del D.L. 146/2021 l'attribuzione al gestore della qualifica di responsabile d'imposta vale anche per le fattispecie verificatesi prima del 19/05/2020.

Aree Tematiche/Imposte e Tasse /Imposta di soggiorno LINK

TRIBUTI SOPPRESSI

- ICP Imposta comunale sulla pubblicità (tributo soppresso dall'art. 1, comma 816 della Legge 27dicembre 2019, n. 160)

L'imposta comunale sulla pubblicità, istituita con D. Lgs. 15 novembre 1993, n. 507, è un tributo sulla diffusione di messaggi pubblicitari mediante insegne, cartelli, targhe, stendardi o qualsiasi altro mezzo diverso da quello assoggettato al diritto sulle pubbliche affissioni.

La tassazione avviene qualora i messaggi siano esposti in luoghi pubblici o aperti al pubblico o che da tali luoghi siano percepibili.

L'imposta è dovuta in via principale da colui che dispone a qualsiasi titolo del mezzo attraverso il quale il messaggio pubblicitario viene diffuso, ed in via solidale da chi produce o vende la merce o fornisce i servizi oggetto della pubblicità.

- DPA Diritti sulle pubbliche affissioni (tributo soppresso dall'art. 1, comma 816 della Legge 27dicembre 2019, n. 160)

Il diritto sulle pubbliche affissioni, istituito con D. Lgs. 15 novembre 1993, n. 507, è dovuto da coloro che richiedono il servizio di affissione, a cura del Comune, in appositi impianti a ciò destinati, di manifesti di qualunque materiale costituiti, contenenti comunicazioni aventi finalità commerciali, istituzionali, sociali, ecc..

- TOSAP Tassa Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche (tributo soppresso dall'art. 1, comma 816 della Legge 27dicembre 2019, n. 160)

La tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche, istituita con D. Lgs. 15 novembre 1993, n. 507 è il corrispettivo che si paga per qualsiasi occupazione, anche senza titolo, di spazi ed aree pubbliche, appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile del Comune, nonché di aree private gravate da servitù di pubblico passaggio.

La tassa è dovuta dal titolare dell'atto di concessione o, in mancanza del rilascio dell'atto stesso, dall'occupante di fatto, in proporzione alla superficie effettivamente sottratta all'uso pubblico.

- TASI tributo per i servizi indivisibili (tributo soppresso dall'art. 1, comma 738, della Legge 27 dicembre n. 160)

La T.A.S.I. è stata istituita dalla legge 27.12.2013, n. 147, "Legge di Stabilità per l'anno 2014", diretta a coprire il costo per i servizi indivisibili forniti dai Comuni, quali l'illuminazione, la sicurezza stradale, la gestione degli impianti e delle reti pubbliche ecc.

I criteri per determinare quali immobili siano soggetti alla TASI sono i medesimi previsti per l'IMU: la tassa è pertanto dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo fabbricati ed aree edificabili, ad eccezione dell'abitazione principale e dei terreni agricoli. La base di calcolo della tassa è quella già utilizzata per determinare l'importo dell'IMU, cioè la rendita catastale dell'immobile, rivalutata del 5% e moltiplicata per i coefficienti previsti per legge.

3. - I principi generali della carta dei servizi e i diritti del contribuente

La presente Carta dei Servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione dal Comune di Perugia in materia tributaria.

Con questa Carta il Comune si impegna a garantire 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 è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici) ed alla legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente).

La Carta dei Servizi è un documento attraverso cui i cittadini vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

La Carta favorisce la più ampia forma di partecipazione dei destinatari dei servizi, i quali possono esprimere il grado di soddisfazione relativamente ai servizi resi dalla pubblica amministrazione. Infatti l'art. 19-bis del D.Lgs. 150/2009 e ss.m.i. prevede che l'amministrazione adotti sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati.

Con la Carta dei servizi, il Comune di Perugia si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

- **eguaglianza ed imparzialità:** gli uffici garantiscono a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità; nessuna differenza nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di genere, etnia, religione, condizione sociale ed opinioni politiche;
- **chiarezza e trasparenza:** l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione;
- **partecipazione:** la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; gli uffici danno riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- **efficacia ed efficienza:** il personale degli uffici è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi offerti;

- continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni; nei periodi caratterizzati da notevole afflusso di utenza è previsto un ampliamento dell'orario al pubblico;
- semplificazione delle procedure: gli uffici assumono iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curano che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

In aggiunta ai suddetti principi il Comune di Perugia assicura che la gestione delle attività e dei processi in atto nelle strutture aventi competenza in materia di entrate venga svolta nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori; inoltre si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

4. - I servizi erogati

L'attività svolta dal Comune di Perugia in materia di entrate tributarie è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.

Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, gli uffici svolgono, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia.

Inoltre, sempre nell'interesse del contribuente, assicurano che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo, nel rispetto delle norme vigenti in materia, l'emissione di atti di annullamento, sgravio e rimborso correttivi di atti impositivi o di versamenti eccedenti il dovuto.

I servizi sono erogati 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.

Sul sito internet www.comune.perugia.it sono disponibili le norme ed i regolamenti necessari per il pagamento dei tributi comunali, la possibilità di effettuare pagamenti on-line, nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso e di agevolazioni.

Le tabelle che seguono indicano, per ogni singolo tributo, i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi e gli uffici a cui rivolgersi. Si evidenzia, a tale proposito, che in molti casi la gestione dei tributi comunali coinvolge anche settori del Comune, diversi dalla U.O. Gestione Entrate, oppure uffici non appartenenti al Comune di Perugia.

IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta ordinaria, posta elettronica certificata, mail o direttamente allo sportello.	U.O. Gestione Entrate Ufficio tributi – Via Oberdan, 56 - Perugia Tel. 075.5771 PEC : comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Mediante richiesta da parte dell'interessato, di un suo familiare o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.	U.O. Gestione Entrate Ufficio tributi – Via Oberdan, 56 - Perugia Tel. 075.5771 PEC: comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it

<p>Assistenza per il calcolo dell'imposta e per eventuale ravvedimento operoso</p>	<p>Presentandosi direttamente allo sportello: non verranno evase richieste telefoniche. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso (vedi paragrafo 6.1).</p>	<p>U.O Gestione Entrate Ufficio tributi – Via Oberdan, 56 - Perugia Tel. 075.5771 sito internet : www.comune.perugia.it</p>
<p>Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)</p>	<p>Presentandosi direttamente allo sportello. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.</p>	<p>U.O Gestione Entrate Ufficio tributi – Via Oberdan, 56 - Perugia Tel. 075.5771 sito internet : www.comune.perugia.it</p>
<p>Versamento</p>	<p>Tramite mod. F24 presso gli sportelli bancari e gli uffici postali o con modalità on line</p>	<p>Poste Italiane S.p.A. Sportelli bancari Home banking</p>
<p>Istanze di riesame/annullamento di avvisi di accertamento</p>	<p>Presentando richiesta tramite posta, posta elettronica certificata o direttamente allo sportello (vedi paragrafo 6.1). Alla domanda va allegata tutta la documentazione elencata nel sito internet dell'ente www.comune.perugia.it in ottemperanza agli obblighi previsti dalla L. n. 106/2011 disciplinante, fra l'altro, la pubblicazione degli elenchi dei documenti a corredo delle istanze di parte.</p>	<p>U.O Gestione Entrate Ufficio tributi – Via Oberdan, 56 - Perugia Tel. 075.5771 PEC: comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it</p>
<p>Istanze per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento</p>	<p>Presentando richiesta in carta semplice su appositi moduli messi a disposizione dall'Amministrazione comunale, tramite invio per posta, posta elettronica certificata o direttamente allo sportello. Alla domanda va allegata tutta la documentazione elencata nel sito internet dell'ente www.comune.perugia.it in ottemperanza agli obblighi previsti dalla L. n. 106/2011 disciplinante, fra l'altro, la pubblicazione degli elenchi dei documenti a corredo delle istanze di parte.</p>	<p>U.O Gestione Entrate Ufficio tributi – Via Oberdan, 56 - Perugia Tel. 075.5771 PEC: comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it</p>
<p>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)</p> <p>Ricorso avverso la sentenza di primo grado sfavorevole al contribuente</p>	<p>Presentando il ricorso a mezzo PEC (obbligatorio dal 1° luglio 2019). L'obbligo della notifica del ricorso a mezzo PEC non sussiste per i soggetti che non si avvalgono dell'assistenza tecnica nelle cause di valore fino a tremila euro. In tale ipotesi, le notifiche sono eseguite mediante spedizione del plico raccomandato o tramite consegna diretta all'ufficio</p> <p>Presentando l'appello a mezzo PEC (obbligatorio dal 1° luglio 2019). L'obbligo della notifica del ricorso a mezzo PEC non sussiste per i soggetti che non si avvalgono dell'assistenza tecnica nelle cause di valore fino a tremila euro. In tale ipotesi, le notifiche sono eseguite mediante spedizione del plico raccomandato o tramite consegna diretta all'ufficio.</p>	<p>U.O Gestione Entrate Ufficio tributi – Via Oberdan, 56 - Perugia Tel. 075.5771 PEC: comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it Commissione Tributaria Provinciale – Via Canali, 12 - Perugia Tel. 06/93830752</p> <p>Commissione Tributaria Regionale – Via Canali, 12 - Perugia Tel. 06/93830751</p>

Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo messo a disposizione dall'Amministrazione tramite posta, PEC, o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.	U.O. Gestione Entrate Ufficio tributi – Via Oberdan, 56 - Perugia Tel. 075.5771 PEC : comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it
Discarico somma iscritta a ruolo	Presentando richiesta in carta semplice tramite posta, PEC o direttamente allo sportello entro 60 giorni dalla notifica della cartella	U.O. Gestione Entrate Ufficio tributi – Via Oberdan, 56 - Perugia Tel. 075.5771 PEC : comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Istanze di riesame/annullamento di avvisi di accertamento	Presentando richiesta tramite PEC, posta o direttamente allo sportello	GE.SE.NU. S.p.A - Sportello TARI - Via Settevalli, 11 Tel 075 0440899 Mail: tia@gesenu.it Pec tiagesenu@legalmail.it
Istanze per ottenere la rateizzazione di somme dovute	Presentando richiesta in carta semplice su appositi moduli tramite invio per posta, PEC o direttamente allo sportello. Alla domanda va allegata tutta la documentazione valida a comprovare l'obiettivo e temporanea difficoltà economica del contribuente.	GE.SE.NU. S.p.A - Sportello TARI - Via Settevalli, 11 Tel 075 0440899 Mail: tia@gesenu.it Pec tiagesenu@legalmail.it

<p>Rimborsi</p>	<p>Presentando richiesta su apposito modulo tramite posta, PEC o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.</p>	<p>GE.SE.NU. S.p.A - Sportello TARI - Via Settevalli, 11</p> <p>Tel 075 0440899 Mail: tia@gesenu.it Pec tiagesenu@legalmail.it</p>
<p>Contenzioso</p>	<p>Presentando il ricorso al soggetto gestore a mezzo PEC (obbligatorio dal 1° luglio 2019). L'obbligo della notifica del ricorso a mezzo PEC non sussiste per i soggetti che non si avvalgono dell'assistenza tecnica nelle cause di valore fino a tremila euro. In tale ipotesi, le notifiche sono eseguite mediante spedizione del plico raccomandato o tramite consegna diretta all'ufficio di Gesenu</p>	<p>GE.SE.NU. S.p.A - Via della Molinella, 7</p> <p>tel. 075 57431 Mail: gesenu@gesenu.it PEC: gesenu@legalmail.it</p> <p>Per informazioni di carattere generale anche Ufficio tributi – Via Oberdan, 56 - Perugia Tel. 075.5771 PEC: comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it</p> <p>Commissione Tributaria Provinciale – Via Canali, 12 - Perugia Tel. 06/93830752</p>
<p>Ricorso avverso la sentenza di primo grado sfavorevole al contribuente</p>	<p>Presentando l'appello al soggetto gestore a mezzo PEC (obbligatorio dal 1° luglio 2019). L'obbligo della notifica del ricorso a mezzo PEC non sussiste per i soggetti che non si avvalgono dell'assistenza tecnica nelle cause di valore fino a tremila euro. In tale ipotesi, le notifiche sono eseguite mediante spedizione del plico raccomandato o tramite consegna diretta all'ufficio di Gesenu</p>	<p>Commissione Tributaria Regionale – Via Canali, 12 - Perugia Tel. 06/93830751</p>

CANONE UNICO PATRIMONIALE – COMPONENTE PUBBLICITA'

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Tutte le attività di informazione, ricezione dichiarazioni, richieste di affissione	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, PEC, mail o direttamente allo sportello.	Dogre s.r.l. – Via San Pietrino, 1/b - Perugia Tel. 075.5055734 Mail: perugia.icp@dogresrl.it PEC: dogresrl.perugiaicp@legalmail.it www.dogresrl.it
Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo tramite posta, PEC, mail o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.	Dogre s.r.l. – Via San Pietrino, 1/b - Perugia Tel. 075.5055734 Mail: perugia.icp@dogresrl.it PEC: dogresrl.perugiaicp@legalmail.it www.dogresrl.it
Istanze di riesame/ annullamento di avvisi di accertamento	Presentando richiesta tramite posta, PEC o direttamente allo sportello, entro il termine di 30 giorni dalla notifica dell'avviso di accertamento. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.	Dogre s.r.l. – Via San Pietrino, 1/b - Perugia Tel. 075.5055734 Mail: perugia.icp@dogresrl.it PEC: dogresrl.perugiaicp@legalmail.it www.dogresrl.it
Istanze per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento	Presentando richiesta in carta semplice su appositi moduli messi a disposizione dall'Amministrazione comunale, tramite invio per posta, PEC o direttamente allo sportello. Alla domanda va allegata tutta la documentazione valida a comprovare l'obiettivo e temporanea difficoltà economica del contribuente.	Dogre s.r.l. – Via San Pietrino, 1/b - Perugia Tel. 075.5055734 Mail: perugia.icp@dogresrl.it PEC: dogresrl.perugiaicp@legalmail.it www.dogresrl.it
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso) Ricorso avverso la sentenza di primo grado sfavorevole al contribuente	Presentando il ricorso al soggetto gestore a mezzo PEC (obbligatorio dal 1° luglio 2019). L'obbligo della notifica del ricorso a mezzo PEC non sussiste per i soggetti che non si avvalgono dell'assistenza tecnica nelle cause di valore fino a tremila euro. In tale ipotesi, le notifiche sono eseguite mediante spedizione del plico raccomandato o tramite consegna diretta all'ufficio di Dogre srl. Presentando il ricorso al soggetto gestore a mezzo PEC (obbligatorio dal 1° luglio 2019). L'obbligo della notifica del ricorso a mezzo PEC non sussiste per i soggetti che non si avvalgono dell'assistenza tecnica nelle cause di valore fino a tremila euro. In tale ipotesi, le notifiche sono eseguite mediante spedizione del plico raccomandato o tramite consegna diretta all'ufficio di Dogre srl.	Dogre s.r.l. – Via San Pietrino, 1/b - Perugia Tel. 075.5055734 Mail : perugia.icp@dogresrl.it PEC: dogresrl.perugiaicp@legalmail.it www.dogresrl.it Commissione Tributaria Provinciale Via Canali, 12 – Perugia Tel. 06/93830752 Commissione Tributaria Regionale – Via Canali, 12 - Perugia Tel. 06/93830751

CANONE UNICO PATRIMONIALE – COMPONENTE OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO

OCCUPAZIONI PERMANENTI DI SUOLO PUBBLICO E AREE MERCATALI		
SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<p>Informazioni e rilascio di concessioni - Tutte le attività di informazione, ricezione Dichiarazioni e versamento.</p>	<p>Telefonando, presentando richieste tramite posta, PEC o mail o direttamente allo sportello.</p>	<p>PER GLI ASPETTI GESTIONALI: U.O Gestione Entrate Ufficio tributi – Via Oberdan, 56 - Perugia Tel. 075.5771 PEC: comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it</p> <p>PER GLI ASPETTI TECNICI U.O. Mobilità e Infrastrutture Piazza Morlacchi, 23 c/o Palazzo Grossi - Perugia Tel. 075.5771 PEC: comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it</p> <p>PER IL CANONE AREE MERCATALI: U.O. Servizi alle Imprese Piazza Morlacchi, 23 c/o Palazzo Grossi - Perugia Tel. 075.5771 PEC: comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it</p>
<p>Istanze di riesame su avvisi di accertamento (N.B. Gli avvisi di accertamento per il recupero degli anni pregressi sono emessi dalla U.O. Gestione Entrate - Ufficio Tributi sulla base di dati, elenchi e documenti trasmessi dalla U.O. Servizi alle Imprese</p>	<p>Presentando richiesta tramite posta, PEC o direttamente allo sportello, entro il termine di 30 giorni dalla notifica dell'avviso di accertamento. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.</p>	<p>U.O Gestione Entrate Ufficio tributi – Via Oberdan, 56 - Perugia Tel. 075.5771 PEC: comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it</p>
<p>Istanze per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento</p>	<p>Presentando richiesta in carta semplice su appositi moduli messi a disposizione dall'Amministrazione comunale, tramite invio per posta, PEC o direttamente allo sportello. Alla domanda va allegata tutta la documentazione valida a comprovare l'obiettivo e temporanea difficoltà economica del contribuente.</p>	<p>S.O Organizzazione, Entrate e Controlli Ufficio tributi – Via Oberdan, 56 - Perugia Tel. 075.5771 PEC: comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it</p>

<p>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)</p>	<p>Presentando il ricorso all'Autorità giudiziaria ordinaria competente per valore (Giudice di Pace o Tribunale), con le modalità previste dall'art. 32 del decreto legislativo 1° settembre 2011, n. 150.</p>	<p>U.O Gestione Entrate - Ufficio tributi – Via Oberdan, 56 - Perugia Tel. 075.075075 PEC: comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it</p> <p>Commissione Tributaria Provinciale – Via Canali, 12 - Perugia Tel. 06/93830752</p> <p>Commissione Tributaria Regionale– Via Canali, 12 - Perugia Tel. 06/93830751</p>
<p>Ricorso avverso la sentenza di primo grado sfavorevole al contribuente</p>	<p>Ricorso in appello</p>	
<p>Versamento</p>	<p>Tramite canale PAGO PA</p>	<p>U.O Gestione Entrate Ufficio tributi – Via Oberdan, 56 - Perugia Tel. 075.5771 PEC: comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it</p> <p>U.O. Servizi alle Imprese Piazza Morlacchi, 23 c/o Palazzo Grossi - Perugia Tel. 075.5771 PEC: comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet: www.comune.perugia.it</p>
<p>Rimborso</p>	<p>Presentando richiesta in carta semplice su appositi moduli messi a disposizione dall'Amministrazione comunale, tramite invio per posta, PEC o direttamente allo sportello. Alla domanda va allegata tutta la documentazione valida a comprovare l'obiettivo e temporanea difficoltà economica del contribuente. La richiesta va presentata entro 5 anni dal pagamento.</p>	<p>U.O. Gestione Entrate Ufficio tributi – Via Oberdan, 56 - Perugia Tel. 075.5771 PEC : comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it</p> <p>U.O. Servizi alle Imprese Piazza Morlacchi, 23 c/o Palazzo Grossi - Perugia Tel. 075.5771 PEC: comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it</p>
<p>OCCUPAZIONI TEMPORANEE DI SUOLO PUBBLICO</p>		
<p>SERVIZIO EROGATO</p>	<p>MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO</p>	<p>A CHI RIVOLGERSI</p>

Informazioni, rilascio di autorizzazioni e versamento	Per informazioni: telefonando, presentando richieste tramite posta, PEC o mail o direttamente allo sportello. Per richieste di provvedimenti di autorizzazione: direttamente allo sportello.	Struttura Organizzativa Sicurezza del Comune di Perugia - Ufficio Ordinanze e Suolo Pubblico. Località Madonna Alta – Perugia Tel. 075.5771 PEC: comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it
Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento. Alla domanda va allegata tutta la documentazione elencata nel sito internet dell'ente www.comune.perugia.it in ottemperanza agli obblighi previsti dalla L. n. 106/2011 disciplinante, fra l'altro, la pubblicazione degli elenchi dei documenti a corredo delle istanze di parte.	S.O. Sicurezza del Comune di Perugia - Ufficio Ordinanze e Suolo Pubblico. Località Madonna Alta – Perugia Tel. 075.5771 PEC: comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it
Istanze di riesame su avvisi di accertamento (N.B. Gli avvisi di accertamento per il recupero degli anni pregressi sono emessi dall'Ufficio Tributi sulla base di dati, elenchi e documenti trasmessi dalla S.O. Sicurezza del Comune di Perugia -Ufficio Ordinanze e Suolo Pubblico).	Presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello, entro il termine di 30 giorni dalla notifica dell'avviso di accertamento Alla domanda va allegata tutta la documentazione elencata nel sito internet dell'ente www.comune.perugia.it in ottemperanza agli obblighi previsti dalla L. n. 106/2011 disciplinante, fra l'altro, la pubblicazione degli elenchi dei documenti a corredo delle istanze di parte	U.O. Gestione Entrate - Ufficio tributi – Via Oberdan, 56 - Perugia Tel. 075.0755771 PEC: comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Presentando il ricorso all'Autorità giudiziaria ordinaria competente per valore (Giudice di Pace o Tribunale), con le modalità previste dall'art. 32 del decreto legislativo 1° settembre 2011, n. 150.	U.O. Gestione Entrate - Ufficio tributi – Via Oberdan, 56 - Perugia Tel. 075.0755771 PEC: comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it Commissione Tributaria Provinciale – Via Canali, 12 - Perugia Tel. 06/93830752
Ricorso avverso la sentenza di primo grado sfavorevole al contribuente	Ricorso in appello	Commissione Tributaria Regionale – Via Canali, 12 - Perugia Tel. 06/93830751

IMPOSTA DI SOGGIORNO

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta ordinaria, posta elettronica certificata, mail o direttamente allo sportello.	U.O. Gestione Entrate - Ufficio tributi – Via Oberdan, 56 - Perugia Tel. 075.0755771 PEC: comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it

Informazioni relative alla specifica situazione del gestore della struttura ricettiva	Mediante richiesta da parte dell'interessato, di un suo familiare o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.	U.O. Gestione Entrate - Ufficio tributi – Via Oberdan, 56 - Perugia Tel. 075.0755771 PEC: comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it
Compilazione dichiarazione trimestrale	On – line accedendo al portale del Comune di Perugia – Servizi on line – Per le Imprese – Comunicazione dati Imposta di Soggiorno. Presentandosi direttamente allo sportello.	U.O. Gestione Entrate - Ufficio tributi - Via Oberdan, 56 - Perugia Tel. 075.0755771 PEC: comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it
Riversamento	Entro il 15 del mese successivo alla scadenza di ogni trimestre solare tramite canale PAGO PA	U.O. Gestione Entrate - Ufficio tributi - Via Oberdan, 56 - Perugia Tel. 075.0755771 PEC: comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it
Compilazione conto giudiziale	Presentando il rendiconto su apposito modello predisposto dal Comune entro il 30 gennaio di ogni anno con consegna a mano presso lo sportello, tramite posta raccomandata o PEC (documento firmato digitalmente).	U.O. Gestione Entrate - Ufficio tributi – Via Oberdan, 56 - Perugia Tel. 075.5771 PEC: comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it
Rimborso	Presentando richiesta in carta semplice su appositi moduli messi a disposizione dall'Amministrazione comunale, tramite invio per posta, PEC o direttamente allo sportello. Alla domanda va allegata tutta la documentazione valida a comprovare l'obiettivo e temporanea difficoltà economica del contribuente. La richiesta va presentata entro 5 anni dal pagamento.	U.O. Gestione Entrate - Ufficio tributi – Via Oberdan, 56 - Perugia Tel. 075.5771 PEC: comune.perugia@postacert.umbria.it sito internet : www.comune.perugia.it

5- Gli standard di qualità garantiti

Gli uffici competenti del Comune di Perugia e i soggetti concessionari si impegnano a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sui siti Internet di riferimento; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito. Tutti gli operatori che forniscono informazioni telefoniche, all'atto della risposta dichiarano, senza che sia loro richiesto, il proprio nome e cognome.

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.

Gli sportelli, come anche in generale i locali di attesa ed i servizi igienici, sono attrezzati per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie.

Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, periodicamente è realizzata un'indagine mediante appositi questionari i cui risultati sono valutati al fine del continuo miglioramento dei servizi offerti.

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. Inoltre, nel rispetto dell'art.10 *bis* della L. n. 241/90, (rubricato "*Comunicazione dei motivi ostativi all'accoglimento dell'istanza*"), con il quale sono state estese ulteriormente le garanzie di partecipazione dei privati nei procedimenti attivati su istanza di parte con l'introduzione del c.d. preavviso di rigetto, prima dell'adozione di un provvedimento negativo nei confronti del cittadino istante, gli comunica tempestivamente motivi che ostano all'accoglimento della sua domanda, concedendogli un termine di 10 giorni per presentare osservazioni e/o documenti utili ad un esito favorevole della sua richiesta (la previsione non si applica ai procedimenti tributari a mente dell'art. 13 della L. 241/1990).

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi *standard* di legge – ove previsti - e di impegno. 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 al successivo capitolo.

PRESTAZIONE	TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti).	Non specificato.	In tempo reale nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 7 giorni lavorativi se presentata per posta, posta elettronica certificata 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 certificata o fax.
Ricezione di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi.	Non specificato.	In tempo reale.

Rimborso tributi non dovuti.	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).	a) 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. b) Inoltre, nel caso in cui il pagamento del tributo avvenga in pendenza di processo, si evidenzia che l'art. 68, comma 2 del D. Lgs. n. 546/1992 dispone che: "Se il ricorso viene accolto, il tributo corrisposto in eccedenza rispetto a quanto statuito dalla sentenza della commissione tributaria provinciale, con i relativi interessi previsti dalle leggi fiscali, deve essere rimborsato d'ufficio entro novanta giorni dalla notificazione della sentenza."
Discarico somma iscritta a ruolo non dovuta.	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella).	Entro 180 giorni dalla richiesta per i tributi, entro 90 giorni dalla richiesta per le altre entrate (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella).
Annullamento/rettifica di avviso di Accertamento.	Non specificato.	Entro 60 giorni dalla richiesta (da presentare entro 30 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 90 giorni dalla richiesta	Entro 90 giorni dalla richiesta.

6. - La tutela e la partecipazione dell'utente

6.1.- Gli istituti a tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

I principali sono:

- Ravvedimento operoso
- Autotutela
- Adesione all'accertamento o alla sanzione
- Reclamo e mediazione

- Ricorso alle Commissioni Tributarie (**Provinciale e Regionale**)

- Ricorso al Giudice Ordinario

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione (a tale proposito, si veda di seguito l'articolo 13 del Decreto Legislativo n. 472/1997).

In tal modo, entro i termini previsti dalla legge, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

“Art. 13 - Ravvedimento”

1. La sanzione è ridotta, sempreché la violazione non sia stata già constatata e comunque non siano iniziati accessi, ispezioni, verifiche o altre attività amministrative di accertamento delle quali l'autore o i soggetti solidalmente obbligati, abbiano avuto formale conoscenza:

a) ad un decimo del minimo nei casi di mancato pagamento del tributo o di un acconto, se esso viene eseguito nel termine di trenta giorni dalla data della sua commissione;

a-bis) ad un nono del minimo se la regolarizzazione degli errori e delle omissioni, anche se incidenti sulla determinazione o sul pagamento del tributo, avviene entro novanta giorni dalla data dell'omissione o dell'errore, ovvero se la regolarizzazione delle omissioni e degli errori commessi in dichiarazione avviene entro novanta giorni dal termine per la presentazione della dichiarazione in cui l'omissione o l'errore è stato commesso;

b) ad un ottavo del minimo, se la regolarizzazione degli errori e delle omissioni, anche se incidenti sulla determinazione o sul pagamento del tributo, avviene entro il termine per la presentazione della dichiarazione relativa all'anno nel corso del quale è stata commessa la violazione ovvero, quando non è prevista dichiarazione periodica, entro un anno dall'omissione o dall'errore;

b-bis) ad un settimo del minimo se la regolarizzazione degli errori e delle omissioni, anche se incidenti sulla determinazione o sul pagamento del tributo, avviene entro il termine per la presentazione della dichiarazione relativa all'anno successivo a quello nel corso del quale è stata commessa la violazione ovvero, quando non è prevista dichiarazione periodica, entro due anni dall'omissione o dall'errore;

b-ter) ad un sesto del minimo se la regolarizzazione degli errori e delle omissioni, anche se incidenti sulla determinazione o sul pagamento del tributo, avviene oltre il termine per la presentazione della dichiarazione relativa all'anno successivo a quello nel corso del quale è stata commessa la violazione ovvero, quando non è prevista dichiarazione periodica, oltre due anni dall'omissione o dall'errore;

b-quater) ad un quinto del minimo se la regolarizzazione degli errori e delle omissioni, anche se incidenti sulla determinazione o sul pagamento del tributo, avviene dopo la constatazione della violazione ai sensi dell'articolo 24 della legge 7 gennaio 1929, n. 4, salvo che la violazione non rientri tra quelle indicate negli articoli 6, comma 3, o 11, comma 5, del decreto legislativo 18 dicembre 1997, n. 471;

c) ad un decimo del minimo di quella prevista per l'omissione della presentazione della dichiarazione, se questa viene presentata con ritardo non superiore a novanta giorni ovvero a un decimo del minimo di quella prevista per l'omessa presentazione della dichiarazione periodica prescritta in materia di imposta sul valore aggiunto, se questa viene presentata con ritardo non superiore a trenta giorni.

1-bis. Le disposizioni di cui al comma 1, lettere b-bis), b-ter) e b-quater) si applicano ai tributi amministrati dall'Agenzia delle entrate e, limitatamente alle lettere b-bis) e b-ter), ai tributi doganali e alle accise amministrati dall'Agenzia delle dogane e dei monopoli.

1-ter. Ai fini dell'applicazione delle disposizioni di cui al presente articolo, per i tributi amministrati dall'Agenzia delle entrate non opera la preclusione di cui al comma 1, primo periodo, salva la notifica degli atti di liquidazione e di accertamento, comprese le comunicazioni recanti le somme dovute ai sensi degli articoli 36-bis e 36-ter del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 600, e successive modificazioni, e 54-bis del decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972, n. 633, e successive modificazioni. La preclusione di cui al comma 1, primo periodo, salva la notifica di avvisi di pagamento e atti di accertamento, non opera neanche per i tributi doganali e per le accise amministrati dall'Agenzia delle dogane e dei monopoli.

1-quater. Il pagamento e la regolarizzazione di cui al presente articolo non precludono l'inizio o la prosecuzione di accessi, ispezioni, verifiche o altre attività amministrative di controllo e accertamento.

2. 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.

3. Quando la liquidazione deve essere eseguita dall'ufficio, il ravvedimento si perfeziona con l'esecuzione dei pagamenti nel termine di sessanta giorni dalla notificazione dell'avviso di liquidazione.

[4. Nei casi di omissione o di errore, che non ostacolano un'attività di accertamento in corso e che non incidono sulla determinazione o sul pagamento del tributo, il ravvedimento esclude l'applicazione della sanzione, se la regolarizzazione avviene entro tre mesi dall'omissione o dall'errore.]

5. Le singole leggi e atti aventi forza di legge possono stabilire, a integrazione di quanto previsto nel presente articolo, ulteriori circostanze che importino l'attenuazione della sanzione.

AUTOTUTELA

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

Di seguito si trascrive integralmente l'articolo 10 del vigente regolamento comunale disciplinante le entrate tributarie, che disciplina la fattispecie dell'autotutela.

"Art. 10 – Autotutela"

1. Il dirigente responsabile del tributo può in qualsiasi momento, con determinazione motivata, annullare totalmente o parzialmente il provvedimento fiscale emesso se ne riscontra l'illegittimità.

2. Il dirigente è comunque tenuto ad annullare il provvedimento illegittimo, anche se divenuto definitivo, nei casi in cui emerga che si tratti di errore di persona, doppia imposizione, errori di calcolo nella liquidazione del tributo, preesistenza di requisiti per ottenere agevolazioni e per esibizione di prova di pagamento regolarmente effettuato.

3. Oltre ai casi previsti nei precedenti commi, il dirigente può revocare, in pendenza di giudizio, qualsiasi provvedimento quando emerga l'inutilità di coltivare la lite in base a valutazione, analiticamente esposta nella motivazione dell'atto, dei seguenti elementi:

- probabilità di soccombenza del Comune con richiamo ad eventuali similari vicende fiscali conclusesi negativamente;

- valore della lite, costo della difesa e costo della soccombenza."

La richiesta può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Dirigente della struttura competente in relazione al singolo tributo o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

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.

Il processo tributario disciplinato dal D. Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio:

- 1° grado Commissione Tributaria Provinciale
- 2° grado Commissione Tributaria Regionale
- 3° grado Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento d'ufficio e in rettifica;
- Ruolo e cartelle di pagamento, nei soli casi ammessi dall'art. 12, comma 4, del D.P.R. 600/1973, come modificato dall'art. 3-bis del D.L. 146/2021;
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni Tributarie.

Per consentire al contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione Tributaria competente e delle relative forme da osservare.

Il contribuente deve intestare il ricorso alla Commissione Tributaria Provinciale di Perugia e notificarlo al Comune di Perugia - Corso Vannucci, 19 Perugia. La notifica del ricorso all'ente impositore da parte del ricorrente deve avvenire a mezzo PEC.

La notifica del ricorso a mezzo PEC è diventata obbligatoria dal 1° luglio 2019 - a seguito delle modifiche all'articolo 16-bis del D. Lgs. n. 546/92 apportate con il D.L. n. 119/2018, convertito dalla legge 17 dicembre 2018, n. 136 (Processo tributario telematico).

L'obbligo della notifica del ricorso a mezzo PEC non sussiste per i soggetti che non si avvalgono dell'assistenza tecnica nelle cause di valore fino a tremila euro. In tale ipotesi, le notifiche sono eseguite ai sensi dell'articolo 16 del D. Lgs. n° 546/92.

L'indirizzo PEC a cui notificare il ricorso è: comune.perugia@postacert.umbria.it .

Con la proposizione del ricorso si apre una fase amministrativa di durata pari a 90 giorni entro la quale deve svolgersi il procedimento di reclamo/mediazione. Il termine di 90 giorni va computato dalla data di notifica del ricorso al Comune (data di ricezione, nel caso di notifica tramite servizio postale) ed è soggetto alla sospensione dei termini processuali nel periodo feriale.

Durante la pendenza del procedimento di reclamo/mediazione il contribuente non può costituirsi in giudizio: tale costituzione dovrà avvenire entro 30 giorni dalla scadenza del periodo riservato alla mediazione (90

giorni). Durante tali 90 giorni viene peraltro sospesa la riscossione delle somme derivanti dal provvedimento.

Decorso inutilmente tale termine, copia del ricorso deve essere depositata dal ricorrente presso la Commissione Tributaria Provinciale di Perugia sita in Via Canali, 12 a Perugia.

Per i ricorsi avverso atti nei quali il tributo in contestazione risulti di importo superiore a tremila euro (esclusi sanzioni ed interessi), è necessaria l'assistenza di un professionista (generalmente un avvocato, commercialista o ragioniere).

Se dall'atto impugnato può derivargli un danno grave ed irreparabile, il ricorrente, ai sensi dell'art. 47 del sopra indicato decreto, può, con istanza motivata, chiedere alla Commissione Tributaria la sospensione dell'esecuzione dell'atto stesso.

6.2.- La verifica del rispetto degli *standard* di qualità

La presente Carta costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente degli uffici tributari 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. Tale monitoraggio sarà effettuato annualmente tramite una indagine di *customer satisfaction* sul funzionamento dei servizi all'utenza.

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

Analoghe garanzie sono richieste ai soggetti che, per conto del Comune, provvedono alla gestione di tributi comunali.

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 6.4.

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.

6.3.- L'aggiornamento degli *standard*

Come premesso al punto 1.1, la Carta dei servizi è un documento dinamico che, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli *standard*.

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

6.4.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

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

Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna all'ufficio del Comune che svolge le funzioni di relazione con il pubblico che provvederà ad inoltrarlo immediatamente al Servizio competente.

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica certificata, 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 o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta.

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

In caso di presentazione formale, il dirigente responsabile 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 dirigente adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l'utente, presso lo sportello dell'Ufficio tributi e presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti. Il modello è scaricabile anche dal sito Internet comunale www.comune.perugia.it seguendo il seguente percorso seguendo il percorso Amministrazione trasparente/Servizi erogati/Carta dei servizi e standard di qualità ed è allegato alla presente Carta. **LINK**

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.

6.5.- La tutela della privacy

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) che i dati forniti saranno utilizzati per lo svolgimento dell'istruttoria relativa al procedimento cui i dati si riferiscono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

. Tali dati saranno trattati dal personale in servizio presso la U.O. Gestione Entrate anche con l'ausilio di mezzi elettronici e potranno essere comunicati ai soggetti istituzionali nei soli casi previsti dalle disposizioni di legge o di regolamento, o a terzi interessati nel rispetto della normativa disciplinante l'accesso.

Responsabile del trattamento dei dati personali è il dirigente responsabile della struttura cui fa capo il servizio in relazione al quale i dati sono forniti.

Allegato:

- Modello per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi.



COMUNE DI PERUGIA

**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI
RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI
MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

Al Sindaco del Comune di Perugia
Corso Vannucci, 19

06100 - PERUGIA

Dati del presentatore:

NOME _____
COGNOME _____
INDIRIZZO _____
RECAPITO TELEFONICO _____ EMAIL _____

Oggetto del reclamo:

Motivo:

O Ritardo O Omissione O Scortesia O Altro:

Proposta di miglioramento del servizio:

Data _____ Firma _____

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

Il funzionario

Decisione del Dirigente:

Il dirigente

Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Mediante il presente modulo, ogni utente può presentare reclami, proposte di miglioramento e suggerimenti relativamente all'erogazione del servizio.

Il modulo potrà essere consegnato con le seguenti modalità:

- mediante consegna diretta presso lo sportello dell'Ufficio tributi, in Via Oberdan, 56. **Il modulo verrà immediatamente trasmesso alla struttura competente a provvedere**
- per posta: Al Sindaco del Comune di Perugia – Corso Vannucci, 19 – 06100 Perugia;
- mediante fax al seguente numero: 075 -5772571
- mediante posta elettronica certificata al seguente indirizzo: comune.perugia@postacert.umbria.it
- mediante consegna agli Uffici Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) ubicati nel territorio comunale; tale ufficio provvederà ad inoltrarlo immediatamente alla struttura competente a provvedere.

Qualora sul modulo siano state indicate le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma, il dirigente responsabile provvede con la massima celerità, e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso, a rispondere riguardo al contenuto del reclamo. L'eventuale presentazione anonima sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

I moduli sono disponibili presso lo sportello della S.O. Organizzazione, Entrate e Controlli-Ufficio Tributi, via Oberdan, 56- presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) e sono anche scaricabili dal sito Internet www.comune.perugia.it/ Amministrazione trasparente/Servizi erogati/Carta dei servizi e standard di qualità ed è allegato alla presente Carta. **LINK**