



COMUNE DI BARI

CARTA DEI SERVIZI

*SETTORE CONTENZIOSO E AFFARI GENERALI DELLA
RIPARTIZIONE TRIBUTI*

MEDIAZIONE TRIBUTARIA

art. 17 bis D. Lgs. n. 546/92

abrogata ai sensi dell'articolo 2, comma 3, lettera a), del decreto legislativo 30 dicembre 2023, n. 220, in materia di contenzioso tributario, per i ricorsi tributari di valore fino a 50.000 euro, notificati a partire dal 4 gennaio 2024.

CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi sulla mediazione tributaria intende definire i principi e le regole essenziali del rapporto tra il Comune, responsabile dei servizi erogati, e i cittadini contribuenti che ne fruiscono, con riferimento esclusivo all'istituto della mediazione tributaria quale strumento di prevenzione del contenzioso e recupero di buone prassi.

OBIETTIVO DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'obiettivo primario della Carta è quello di informare i cittadini contribuenti delle possibilità offerte dall'istituto della mediazione tributaria al fine di evitare lunghi e costosi procedimenti giudiziari. Per il tramite della presente Carta dei Servizi, sono altresì rese note al cittadino le modalità di accesso alle informazioni e ai servizi, oltre che le modalità per segnalare aree di miglioramento o disservizi.

PREMESSA

La Carta dei Servizi si propone di disciplinare i rapporti tra Ente e contribuenti in una fase preliminare al contenzioso nel tentativo di evitarlo e rappresenta in tal modo uno stimolo per migliorare la qualità dei servizi e per lavorare in un'ottica di collaborazione e trasparenza condivisa con i cittadini destinatari dei servizi stessi. Essa altro non è se non l'esito di un percorso che ha come scopo quello di mettere al centro del lavoro dell'Ente il cittadino/utente, inteso come soggetto portatore di diritti e di legittime pretese a cui l'Ente deve essere in grado di dare una risposta. La Carta dei Servizi può essere assimilata a un patto preventivo che il Comune di Bari – tramite il competente Ufficio addetto al contenzioso tributario - fa con i propri contribuenti per risolvere le controversie tributarie. Tale patto, da un lato, impegna l'Ente a generare un miglioramento della qualità del servizio offerto; dall'altro, specifica e dichiara quali servizi offre la struttura, con quali caratteristiche e garanzie e con quali esiti.

La Carta trova il suo fondamento normativo nelle seguenti fonti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*;
- Legge 27 luglio 2000, n. 212 cd. *"Statuto dei diritti del contribuente"*;
- 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"*.
- 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.
- Legge del 31 agosto 2022 n. 130 - Disposizioni in materia di giustizia e di processo tributari.
- Decreto legislativo 30 dicembre 2023, n. 220, in materia di contenzioso tributario.

A tali disposizioni deve connettersi la norma di cui all'art. 101 del D. Lgs. n. 206/2005 recante il codice del consumo, laddove stabilisce espressamente che: *"il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici; agli utenti è garantita, attraverso forme rappresentative, la partecipazione alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità previsti dalle leggi"*.

Nell'ambito della procedura di mediazione troveranno applicazione la normativa tributaria generale in tema di tributi di competenza comunale oltre che la normativa regolamentare vigente adottata dal Comune di Bari con propri atti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione dei propri servizi il Settore Contenzioso opera nel pieno rispetto dei seguenti principi informativi, avendo cura di soddisfare i bisogni del cittadino:

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' Nello svolgimento dei propri compiti istituzionali, non può essere compiuta alcuna discriminazione che dipenda da sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e affiliazioni sindacali. Uniformità, equità ed imparzialità sono i criteri a cui il Settore Contenzioso-Ripartizione Tributi si ispira nell'erogazione del servizio di mediazione secondo la normativa nazionale e comunitaria.

CONTINUITA' L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

TRASPARENZA Il Settore Contenzioso garantisce un'adeguata trasparenza in merito al proprio operato. Il diritto di accesso agli atti da parte del cittadino avviene secondo le modalità e i termini previste dalla legge n. 241/90 e dalla normativa regolamentare vigente.

PARTECIPAZIONE La partecipazione del cittadino alla prestazione dei servizi deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'Ente. Nel caso del procedimento di mediazione la partecipazione è assicurata anche per il tramite dei difensori individuati dal D. Lgs. n. 546/92 in virtù di apposito mandato. Il Settore Contenzioso garantirà l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto e suggerito attraverso:

- indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini (*customers satisfaction*) e ricerche sul gradimento dei servizi erogati all'esterno;
- possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio. Il cittadino/utente potrà esprimere le proprie valutazioni o utilizzando la modulistica predisposta da inviare per posta ordinaria a: Comune di Bari – Settore Contenzioso e Affari generali – Corso Vittorio Emanuele II n. 113 – 70122 Bari, ovvero tramite e-mail al seguente indirizzo:

giuseppe.lorusso@comune.bari.it ovvero esprimendo il proprio livello di soddisfazione per il tramite del Portale Istituzionale dell'Ente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA L'Ufficio si impegna ad operare tempestivamente in ordine agli obblighi su esso incombenti evitando di appesantire la procedura rispetto a formalità non necessarie né previste.

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' Deve essere garantita la valutazione costante della qualità di tutti i servizi, sia a rilevanza esterna che interna all'Ente.

SERVIZI OFFERTI

Il Settore Contenzioso ha il compito, in stretta collaborazione con i diversi Servizi responsabili dei tributi e secondo gli indirizzi dell'Amministrazione, di coordinare e gestire il contenzioso tributario.

A tal fine provvede: alla ricezione telematica dei ricorsi tributari; all'esame dei ricorsi in collaborazione con gli uffici competenti per tributi; a valutare le possibilità di una composizione bonaria della controversia attraverso l'istituto della mediazione; alla rappresentanza e difesa dell'Ente innanzi alla Corte di Giustizia Tributaria; al coordinamento delle attività procedurali riguardanti la corretta tenuta delle entrate tributarie in stretta correlazione con le strutture finanziarie, economiche e patrimoniali dell'Ente.

L'orario di ricevimento del pubblico segue quello della Ripartizione Tributi, previo appuntamento.

Dirigente: dott. Giuseppe Lorusso – Corso Vittorio Emanuele II n. 113 - Bari tel.: 0805773581 e-mail: giuseppe.lorusso@comune.bari.it

pec: contenziosotributi.comunebari@pec.rupar.puglia.it

LA MEDIAZIONE TRIBUTARIA

La mediazione tributaria è un istituto presente da tempo nell'ordinamento italiano, ma la riforma del processo tributario del 2015 ne ha consentito l'applicazione anche ai tributi di competenza degli enti locali.

L'istituto si inserisce tra gli strumenti deflattivi del contenzioso volti a decongestionare il ricorso alla giustizia tributaria e presenta i connotati di un "filtro amministrativo" rispetto all'attività accertatrice. Esso presenta specifiche finalità conciliative ed opera in modo preventivo rispetto all'avvio del processo tributario vero e proprio.

L'istituto della mediazione è disciplinato dall'art. 17 bis D. Lgs. n. 546/92. Il predetto istituto è stato abrogato ai sensi dell'articolo 2, comma 3, lettera a), del decreto legislativo 30 dicembre 2023, n. 220, in materia di contenzioso tributario, per i ricorsi tributari di valore fino a 50.000 euro, notificati a partire dal 4 gennaio 2024.

Il Comune di Bari ha inteso adeguarsi alle novità introdotte dal Legislatore predisponendo un'apposita struttura - corrispondente Settore Contenzioso – dotata dei caratteri di terzietà e neutralità rispetto agli Uffici che hanno emesso l'atto contestato, con il compito di esaminare tutti i ricorsi notificati dal 1° gennaio 2016 rientranti nell'ambito di operatività dell'istituto.

Ciò nell'intento di evitare, quando possibile, lunghi e costosi giudizi innanzi alla Corte di Giustizia Tributaria e favorire l'adesione all'obbligo fiscale in un'ottica di collaborazione col Contribuente.

A CHE SERVE

La mediazione serve a evitare il contenzioso tributario, dando la possibilità di risolvere in una fase pre-giurisdizionale e senza spese legali, la controversia in ordine ai tributi locali (Ici, Imu, Tasi, Tarsu, Tares, Tari, Imposta di Pubblicità) insorta tra il Comune e il Contribuente.

APPLICAZIONE

Rientrano nell'istituto della mediazione tutte le cause dove si discute di tributi di valore inferiore a € 50.000,00. Al di sotto dei tremila euro il contribuente può far valere le sue ragioni da solo in quanto non ha bisogno di essere rappresentato da un difensore. In caso di accoglimento del reclamo le sanzioni sono ridotte *ex lege* al 35% del minimo edittale previsto.

Si precisa che l'abrogazione dell'istituto del reclamo mediazione ex articolo 17-bis del decreto legislativo 31 dicembre 1992, n. 546, disposta dall'articolo 2, comma 3, lettera a), del decreto legislativo 30 dicembre 2023, n. 220, in materia di contenzioso tributario, opera per i ricorsi tributari di valore fino a 50.000 euro, notificati agli enti impositori e ai

soggetti della riscossione a partire dal 4 gennaio 2024. Pertanto, per i predetti ricorsi notificati fino al 3 gennaio 2024, continuano ad applicarsi le disposizioni dell'art. 17-bis, del decreto legislativo n. 546/92, in vigore fino alla medesima data.

COME FUNZIONA

La proposizione del ricorso che verte su un tributo di valore inferiore a € 50.000,00 vale automaticamente come reclamo. La procedura è obbligatoria.

Il Comune ha 90 giorni di tempo dalla notifica telematica per esaminare l'atto e rispondere: può accoglierlo, respingerlo o formulare una proposta alternativa. E' necessario che la parte allegghi al ricorso/reclamo tutta la documentazione utile all'analisi della questione, al fine di evitare lungaggini o, addirittura, l'impossibilità di valutare il merito.

Il Comune ha comunque l'obbligo, entro i 90 giorni previsti dalla norma, di concludere il procedimento con un provvedimento espresso e adeguatamente motivato.

- In caso di accoglimento della proposta di mediazione, formulata dalla parte o dall'Ente, viene redatto un apposito accordo di mediazione in cui sono precisati i contenuti dell'accordo. E' disposta per legge la compensazione di ogni spesa.
- In caso di annullamento integrale dell'atto l'Ufficio provvede a darne apposita comunicazione alla parte. E' disposta per legge la compensazione di ogni spesa

Nessuna risposta da parte dell'Amministrazione entro il termine di 90 giorni equivale a silenzio rigetto.

In caso di non accoglimento della proposta il contribuente potrà procedere eventualmente al deposito del ricorso presso la Corte di Giustizia Tributaria di primo grado competente per iniziare la fase contenziosa.

L'abrogazione dell'istituto del reclamo mediazione ex articolo 17-bis del decreto legislativo 31 dicembre 1992, n. 546, disposta dall'articolo 2,

comma 3, lettera a), del decreto legislativo 30 dicembre 2023, n. 220, in materia di contenzioso tributario, opera per i ricorsi tributari di valore fino a 50.000 euro, notificati agli enti impositori e ai soggetti della riscossione a partire dal 4 gennaio 2024. Pertanto, per i predetti ricorsi notificati fino al 3 gennaio 2024, continuano ad applicarsi le disposizioni dell'art. 17-bis, del decreto legislativo n. 546/92, in vigore fino alla medesima data.

STANDARD DI QUALITÀ

Il Settore Contenzioso si impegna ad osservare le norme in materia di sicurezza e prevenzione nei luoghi di lavoro, nonché ad adottare, nell'esecuzione dei servizi, tutti gli accorgimenti, le cautele e provvidenze necessarie a garantire la sicurezza e l'incolumità degli utenti e del personale. Il Settore è altresì tenuto ad osservare tutte le prescrizioni contenute nelle norme volte a tutelare i dati personali e sensibili di chi si rapporta con l'amministrazione. L'erogazione del servizio deve essere adeguato alla qualità e quantità delle prestazioni richieste.

Il personale addetto al Settore deve garantire un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, alla disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze. In ordine alla gestione del servizio viene garantito il rispetto degli orari di apertura degli uffici aperti al pubblico e una consulenza sulla procedura e sulla documentazione da produrre.

PRIVACY

I dati comunicati dai contribuenti, ai sensi del D.lgs. 196/2003 così come sostituito dal nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy n. 2016/679 UE, 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

VALIDITÀ ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi è soggetta a revisione qualora vengano a modificarsi gli elementi sopra descritti. Essa è pubblicata sul sito web istituzionale dell'Ente, nella pagina dedicata all'area tematica "Economia tasse e tributi". Le future revisioni apportate alla carta saranno tempestivamente portate a conoscenza degli utenti attraverso il sito.

ultimo aggiornamento al 04.01.2024