



Città di **ASTI**
www.comune.asti.it

Carta dei Servizi

Comune di Asti

2025

Indice del documento

1. TIPOLOGIA DI SERVIZIO	3
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	4
UFFICIO COMPETENTE	4
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	4
TEMPISTICHE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	7
EVENTUALI COSTI DEL SERVIZIO E/O COSTI ACCESSORI SE PREVISTI	7
NOMI DEI REFERENTI RESPONSABILI	7
CONTATTI TELEFONICI E INDIRIZZI EMAIL, ORARI DI APERTURA DELL'UFFICIO COMPETENTE E/O DELLO SPORTELLO	
DEDICATO CON ANNESSI INDIRIZZI DELLE SEDI FISICHE	8
INDICAZIONI SU EVENTUALI COLLEGAMENTI AD ALTRI SERVIZI, POSSIBILMENTE CON UNA DESCRIZIONE DELLE PROCEDURE DA SEGUIRE CON ULTERIORE EVIDENZA DI TEMPI E COSTI	9
ALLEGATI: EVENTUALE MODULISTICA NECESSARIA ALLA FRUIZIONE E/O RICHIESTA DEL SERVIZIO	9



1. Tipologia di servizio

Denominazione del servizio

Servizio Gestione Tributi

Ufficio competente

Ufficio Imposta municipale propria (IMU) front office

Ufficio Tassa sui rifiuti (TARI) front office

Ufficio IMU accertamenti e rimborsi

Ufficio TARI accertamenti e rimborsi

Ufficio Imposta di soggiorno (IDS)

Ufficio rateizzazioni

Ufficio riscossione coattiva

Tassa sui rifiuti giornaliera (TARIG)

Descrizione del servizio

Il Servizio Gestione Tributi svolge tutte le funzioni previste dalla legislazione vigente circa la fiscalità locale: definisce i regolamenti e gli atti di determinazione delle aliquote, detrazioni d'imposta, tariffe e gestisce tutte le attività di natura tecnica e amministrativa inerenti ai singoli tributi locali di competenza. Le suddette attività sono finalizzate all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il finanziamento delle proprie spese e per l'erogazione dei servizi alla collettività.

Nell'intento di agevolare i contribuenti nell'assolvimento degli obblighi a loro carico, il Servizio svolge un'attività di informazione a favore degli stessi al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia. In particolare, il Servizio Gestione Tributi eroga servizi concernenti l'applicazione e riscossione spontanea e coattiva delle entrate tributarie, il procedimento di rimborso e compensazione, la rateazione del pagamento derivante da avvisi di accertamento e ingiunzioni fiscali, svolge le attività connesse al controllo dell'evasione attraverso il procedimento tributario di accertamento e le attività legate al contenzioso tributario e relativi istituti deflativi. Tali strumenti consentono di sanare violazioni commesse prima che intervenga il Comune con proprie azioni di verifica oppure sono forme di adesione alle

contestazioni del Comune che consentono riduzioni delle sanzioni o altre forme di agevolazione sulle sanzioni applicate.

Il Servizio Gestione Tributi gestisce in forma diretta sia l'attività accertativa, allo scopo di far emergere situazioni di evasione o di elusione e ogni elemento utile al recupero tributario perseguendo il fine ultimo dell'equità e della giustizia fiscale, che la riscossione spontanea e coattiva delle principali entrate tributarie allo scopo di migliorare il processo di riscossione aumentandone le performance, di conoscere lo stato dei titoli coattivi, nonché di favorire modalità di adempimento in aiuto ai debitori in accertato stato di difficoltà economica mediante lo strumento della dilazione di pagamento. E' affidato in concessione il servizio di gestione e riscossione della tassa sui rifiuti giornaliera TARIG; la riscossione si effettua con le modalità e nei termini previsti per il canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria di cui all'art.1, comma 816, della L. 160/2019.

Per facilitare l'utenza nel contatto con gli uffici pubblici, evitando l'accesso fisico alla sede, a decorrere dal mese di maggio 2021 è possibile ottenere un appuntamento in video con l'operatore. Tale modalità, istituita per rendere l'interazione con la cittadinanza il più simile possibile all'accesso diretto agli uffici, consente di collegarsi con un operatore dell'ufficio tributi tramite videochiamata per ottenere informazioni di carattere generale, informazioni relative alla specifica situazione del contribuente, oltreché condividere on line documenti e modulistica.

Per prenotarsi occorre accedere al sito internet del Comune e utilizzare l'agenda tributi per selezionare lo sportello virtuale, l'ufficio di riferimento, la data e l'orario desiderati per l'appuntamento, tra quelli disponibili. Dopo la prenotazione, il cittadino riceve un'email con tutti i dati di riepilogo della prenotazione e le indicazioni su come effettuare la videochiamata.

Trattasi di un servizio complementare che si aggiunge alle altre modalità di accesso ai servizi tributari quali lo sportello fisico, la posta elettronica e il telefono.

Di seguito si fornisce una sintesi dei principali servizi erogati dal Servizio Gestione Tributi e delle loro caratteristiche:

Servizio	Tipologia e caratteristiche del servizio offerto
Front office IMU – TARI (Sportello fisico e virtuale)	Attività di supporto informativo ai contribuenti: informazioni di carattere generale sull'applicabilità del tributo (normativa, aliquote/tariffe, agevolazioni, adempimenti vari in materia dichiarativa, modalità e termini di versamento) e informazioni relative alla specifica situazione del contribuente Attività di assistenza alla compilazione della modulistica (istanze, dichiarazioni per nuove utenze, variazioni, cessazioni), conguagli e ricalcoli documenti contabili, ricezione dichiarazioni e attestazioni Condivisione di documenti e modulistica
Assistenza telefonica	Rilascio di informazioni di carattere generale, contattando i numeri telefonici dedicati

Rimborsi	Su istanza del contribuente, entro 5 anni dal giorno dell'indebito versamento Gestione delle istanze, verifica della fondatezza delle stesse, emanazione dell'atto finale e liquidazione del rimborso
Compensazioni	Su istanza del contribuente, entro 60 giorni prima della scadenza del versamento (IMU) Gestione delle istanze, verifica della fondatezza delle stesse, emissione di apposita comunicazione di accoglimento del rimborso in compensazione
Controllo dell'evasione e riscossione coattiva	Rilascio di informazioni relative: - all'avviso di accertamento notificato e successivi provvedimenti di riscossione coattiva - alle possibilità esistenti per evitare il contenzioso tributario (istituti deflativi) - agli strumenti di tutela del contribuente, impugnazione dell'atto, modalità e termini per la proposizione del ricorso Riesame avvisi di accertamento/ingiunzioni fiscali: su istanza del contribuente, entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento
Rateizzazioni	Su istanza del contribuente, prima dell'avvio delle procedure esecutive, a seguito notifica di avviso di accertamento e ingiunzione fiscale
Servizi web: calcolo, ravvedimento e invio attestazioni IMU	Calcolo IMU (anche in modalità ravvedimento operoso), generazione e stampa del modello F24 compilato, utilizzabile per il versamento Invio on line attestazione aliquote agevolate IMU su modello reso disponibile sul portale del Comune di Asti
Applicativo gestionale IDS	Software in uso gratuito ai gestori delle strutture ricettive per la compilazione e trasmissione telematica della comunicazione trimestrale

L'Autorità di Regolazione per Energia, Reti, Ambiente (ARERA) ha adottato, con deliberazione 15/2022/R/RIF, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione dall'1/1/2023 di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni. In particolare, per quanto riguarda la qualità contrattuale, sono previsti tra l'altro i seguenti obblighi: gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, punti di contatto con l'utente, modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti. A decorrere dal 2023, è stata quindi adottata la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani conforme alle disposizioni del TQRIF. La predetta Carta è pubblicata on line sul sito del Comune di Asti, accedendo al seguente link:

<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A479>

Tempistiche di erogazione del servizio

Per ciascuno dei servizi sopra descritti, si indicano i tempi massimi entro i quali il Servizio Gestione Tributi si impegna a concludere il procedimento. Nel presupposto che l'istanza presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo di attesa ha inizio il giorno in cui il contribuente chiede il corrispondente servizio. Le funzioni specifiche di ogni servizio sono soggette a periodico aggiornamento, anche in conseguenza delle variazioni normative in materia.

Servizio	Termine di conclusione procedimento/standard
Front office IMU – TARI (prenotazione appuntamento tramite agenda elettronica)	Tempi di attesa da accesso a erogazione del servizio agli sportelli: entro 5 minuti In ragione della complessità delle pratiche i tempi di attesa possono arrivare al massimo a 15 minuti
Assistenza telefonica	Risposta immediata
Rimborsi	Entro 180 giorni dalla data di presentazione dell'istanza
Compensazioni	Entro i termini di versamento del tributo
Controllo dell'evasione e riscossione coattiva	Tempi di attesa da accesso ad erogazione del servizio agli sportelli: entro 5 minuti (prenotazione appuntamento tramite agenda) Entro 15 giorni se la richiesta è presentata per posta, fax, email/PEC Entro 30 giorni dalla data di presentazione dell'istanza di riesame
Rateizzazioni	Entro 30 giorni dalla data di presentazione dell'istanza
Servizi web: calcolo, ravvedimento e invio attestazioni IMU	Immediato
Applicativo gestionale IDS	Immediato

Eventuali costi del servizio e/o costi accessori se previsti

I servizi sono gratuiti.

Nomi dei referenti responsabili

Dabbene Giuliana Maria: Dirigente

Martinengo Daniela: Funzionario - Responsabile di posizione organizzativa

Contatti telefonici, indirizzi email, orari di apertura dell'ufficio competente e/o dello sportello dedicato con annessi indirizzi delle sedi fisiche

Gli uffici del Servizio Gestione Tributi sono siti in Asti, Largo Scapaccino n. 5 – primo piano e rispondono telefonicamente nei seguenti giorni e orari: il martedì, dalle ore 15.00 alle ore 17.00, il giovedì dalle ore 9.00 alle ore 11.00. Per la TARI, è possibile contattare il seguente numero verde con operatore n. 800643753 nei seguenti giorni e orari: dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00. Di seguito sono indicate le modalità di accesso ai servizi erogati:

Modalità di accesso	Indirizzo di riferimento (internet, email, PEC), telefono, fax	Orari di apertura al pubblico
Ufficio IMU e TARI per prenotazione appuntamenti	Per IMU: 0141 399968 Per TARI: n. verde 800643753	lunedì- martedì- mercoledì: 9,00 -13,00 giovedì: 15,00 – 17,00
Ufficio IMU front office	0141 399968 - 399795	
Ufficio TARI front office	0141 399762	
Ufficio IMU- accertamenti e rimborsi	0141 399960 – 399787 - 399973	
Ufficio TARI accertamenti e rimborsi	0141 399986 -399987 – 399967 399776 – 399966 -399785	
Ufficio rateizzazioni	0141 399765 - 399961	
Ufficio riscossione coattiva	0141 399780 – 399964 – 399756 - 399767	
Ufficio imposta di soggiorno	0141 399986 - 399975 impostadisoggiorno@comune.asti.it	24 ore su 24
Email/PEC ufficio tributi	tributi.comuneasti@pec.it	
PEC (indirizzo PEC presente in IPA - indice delle pubbliche amministrazioni)	protocollo.comuneasti@pec.it	
Fax	0141 399971	
Sito internet	https://www.comune.asti.it/amministrazione/servizio-gestione-tributi-1	
Servizio web – Calcolo IMU e ravvedimento Servizio on line invio attestazione aliquote agevolate IMU	https://www.comune.asti.it/servizi/imposta-municipale-propria-imu	

Link gestione imposta di soggiorno (riservato agli operatori turistici)	https://imposta-soggiorno.com/asti/	
--	---	--

Il servizio relativo alla gestione e riscossione della TARIG è affidato in concessione. L'attuale concessionario è la società M.T. S.p.a. e i relativi uffici sono siti in Asti, Via Natta n. 3, piano terra (con ingresso dal parcheggio ASP). E' possibile contattare gli uffici della M.T. S.p.a. per informazioni:

- telefonando ai n.: 0141 399974 – 0141 399972
- inviando un fax al n.: 0141 399790, inviando una email/PEC ai seguenti indirizzi:
asti.tributi@maggioli.it - mt.asti@legalmail.it

Gli uffici sono aperti al pubblico nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì: 8,30-12,30

Indicazioni su eventuali collegamenti ad altri servizi, possibilmente con una descrizione delle procedure da seguire con ulteriore evidenza di tempi e costi

A partire dal 23 luglio 2024, al fine di semplificare e snellire gli adempimenti tributari gravanti sui cittadini residenti, la dichiarazione per l'applicazione della tassa sui rifiuti (TARI) potrà essere effettuata, contestualmente alla richiesta di presentazione della dichiarazione di residenza.

Per maggiori informazioni, consultare il seguente link:

<https://www.comune.asti.it/amministrazione/documenti-dati/documenti/modalita-nuova-tari>

Allegati: eventuale modulistica necessaria alla fruizione e/o richiesta del servizio

Sul sito internet della Città di Asti, <https://www.comune.asti.it/amministrazione/servizio-gestione-tributi-1> sono disponibili i regolamenti, la modulistica, le aliquote, le tariffe e tutta la documentazione necessaria per il calcolo e il pagamento dei tributi.

Tutte le informazioni relative alla TARI sono disponibili nel "Portale di trasparenza per la gestione rifiuti", <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A479>, ai sensi della

deliberazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) n. 444/2019/R/RIF e successive modifiche e integrazioni. Il cittadino/contribuente, consultando il link sopra evidenziato, può trovare informazioni, modulistica, link dei gestori del servizio, altri collegamenti utili, nonché tutte le informazioni relative alla tassa sui rifiuti TARI.