



# Carta Servizi Tributi

GESEM SRL

# Carta Servizi Tributi

---



© GeSeM Srl  
Sede Legale: Viale Rimembranze, 13 • 20045 Lainate  
 [gesem@legalmail.it](mailto:gesem@legalmail.it)

# Sommario

<b>CAPITOLO 1</b>	
<b>Introduzione</b>	
<b>Le caratteristiche della Carta</b>	<b>3</b>
<b>I principi fondamentali della Carta</b>	<b>3</b>
<b>I nostri obiettivi</b>	<b>4</b>
<b>CAPITOLO 2</b>	
<b>Il Servizio</b>	
<b>La struttura del Servizio tributi</b>	<b>6</b>
<b>I Servizi che offriamo</b>	<b>8</b>
<b>CAPITOLO 3</b>	
<b>Gli standard e gli impegni di qualità</b>	<b>11</b>
<b>CAPITOLO 4</b>	
<b>I Rapporti con i Cittadini</b>	
<b>L'informazione e l'ascolto</b>	<b>13</b>
<b>La valutazione del servizio da parte dei cittadini</b>	<b>13</b>
<b>Suggerimenti e reclami</b>	<b>14</b>
<b>Invio documenti e dichiarazioni tramite PEC</b>	<b>14</b>
<b>Ricezione degli avvisi tramite mail</b>	<b>14</b>
<b>CAPITOLO 5</b>	
<b>Informazioni utili</b>	
<b>Come contattarci</b>	<b>15</b>
<b>I nostri sportelli</b>	<b>17</b>
<b>CAPITOLO 6</b>	
<b>Cosa fare per .....</b>	<b>21</b>
<b>CAPITOLO 7</b>	
<b>Per capire meglio</b>	<b>29</b>

## Introduzione

### *Le caratteristiche della Carta*

Con la presente Carta dei Servizi GeSeM Srl vuole presentare le attività svolte al servizio del Comune e dei Cittadini con l'obiettivo di migliorare continuamente il proprio operato.

La Carta, a carattere volontaristico, si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 aprile 1994, al D. Lgs. n. 198/2009 e alle sue successive modifiche ed integrazioni. Viene redatta e pubblicata ai sensi dell'art. 32 comma 1 del D. Lgs. n. 33/2013 e dei principi in esso contenuti.

Ha validità pluriennale e verrà aggiornata all'atto di variazioni riguardanti modifiche ai livelli di servizi e/o in caso di modifiche legislative.

In particolare la struttura della Carta consiste in due parti:

1. una parte centrale con la descrizione dei servizi offerti e dei livelli di servizio;
2. una seconda parte con le informazioni di interesse per i Cittadini ed i riferimenti normativi, con particolare attenzione agli aspetti volti ad agevolare gli adempimenti tributari.

### *I principi fondamentale della Carta*

**Uguaglianza e imparzialità.** GeSeM attua il principio di eguaglianza per tutti i propri utenti, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo criteri dell'obiettività e dell'equità.

**Chiarezza e trasparenza.** Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte da GeSeM e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. Gli operatori del servizio si impegnano inoltre ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, in particolare nei confronti di coloro che non appartengono alla categoria dei professionisti di settore, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

**Partecipazione.** Gli utenti possono esprimere la loro opinione sui servizi erogati da GeSeM e presentare suggerimenti in merito. GeSeM considera inoltre l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e nei rapporti con gli utenti. In tal senso, essa costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini.

**Efficacia ed efficienza.** L'obiettivo primario di GeSeM è il continuo miglioramento dei servizi offerti. Il personale dedicato al Servizio Tributi è costantemente aggiornato per fornire consulenze precise e puntuali.

**Continuità e sicurezza del servizio.** Il servizio viene garantito negli orari di apertura al pubblico e, nel caso di esigenze particolari o di trattazione di alcune tipologie di pratiche, quali gli accertamenti, è possibile fissare un appuntamento. Nei momenti di particolare afflusso, quali ad esempio quelli prossimi alle scadenze, GeSeM - in accordo con i Comuni Soci – può disporre aperture straordinarie.

**Cortesìa e disponibilità.** GeSeM si impegna a far sì che il comportamento dei propri operatori sia ispirato ai presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio. La Società favorisce l'applicazione di tali elementi relazionali anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori.

**Privacy.** GeSeM uniforma il trattamento dei dati di cui dispone per lo svolgimento dei propri compiti alle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), al Regolamento UE/679/2016 (GDPR) nonché al Documento Programmatico sulla Sicurezza interno.

## *I nostri obiettivi*

Di seguito si propongono i principali obiettivi della nostra attività:

<b>GLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO TRIBUTI</b>	<b>COME VENGONO RAGGIUNTI</b>
<b>L'equa ripartizione della tassazione</b>	<b>Campagne antievasione/antielusione:</b> l'ufficio procede a ridurre sensibilmente l'evasione/l'elusione mediante controlli incrociati tra le diverse banche dati di cui dispone. In tale modo viene garantito il principio secondo il quale "far pagare tutti = pagare meno tutti"
<b>La semplificazione delle procedure e degli adempimenti posti a carico dei cittadini.</b>	<b>L'utilizzo del sito web <a href="http://www.gesem.it">www.gesem.it</a>:</b> è possibile reperire la modulistica necessaria per l'assolvimento degli adempimenti di legge. Si può utilizzare internet per inviare la modulistica compilata e firmata ed effettuare i pagamenti. La Società mette altresì a disposizione gratuitamente sul proprio sito un programma di calcolo automatico delle imposte IMU e TASI. E' inoltre attivo un servizio di recapito degli avvisi di pagamento mediante posta elettronica.
<b>La tempestività della risposta</b>	<b>Lo sportello:</b> il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi la risposta ai dubbi sull'applicazione dei tributi direttamente allo sportello oppure tramite la posta elettronica certificata ( <a href="mailto:gesem@legalmail.it">gesem@legalmail.it</a> ). Anche al fine di monitorare e assicurare un corretto e puntuale adempimento, la Società si è dotata di un sistema di protocollo informatico interno.
<b>La trasparenza dell'azione</b>	<b>Tutti i regolamenti e la modulistica sono resi pubblici per mezzo del sito internet.</b>

	<p>Si persegue così il fine di migliorare il rapporto e la comunicazione con l'utenza. Nella divulgazione delle informazioni è inoltre assicurato il dovuto risalto alle procedure che consentono al contribuente di usufruire delle varie agevolazioni previste dalle normative. Laddove possibile, al fine di ridurre il contenzioso, gli atti sono preceduti da avvisi bonari instaurando con i contribuenti rapporti improntati ai principi di correttezza, collaborazione e trasparenza.</p>
--	---

## Il Servizio

### *La struttura del Servizio tributi*

Il Servizio di gestione Tributi è strutturato in 7 uffici comunali – uno per ogni Comune socio - e si occupa dei seguenti tributi:

<b>1. Imposta Municipale Propria (IMU)</b>	Tributo gestito per i Comuni di Arese, Lainate, Nerviano e Pogliano M.se e dal 1°luglio 2018 anche per il Comune di Vanzago
<b>2. Tassa sui Servizi Indivisibili (TASI)</b>	Tributo gestito per i Comuni di Arese, Lainate, Nerviano e Pogliano M.se
<b>3. Tassa sui rifiuti (TARI) e precedenti tipologie di prelievi (TIA, TARES)</b>	Tributo gestito per i Comuni di Arese, Lainate, Nerviano e Pogliano M.se dal 1°luglio 2018 anche per il Comune di Vanzago
<b>4. Imposta Comunale sulla Pubblicità (ICP)</b>	Tributo gestito per i Comuni di Arese, Lainate, Nerviano, Pogliano M.se, Rho, Pregnana M.se e Vanzago
<b>5. Tassa per l'Occupazione del suolo pubblico (TOSAP)</b>	Tributo gestito per i Comuni di Arese, Rho e Pregnana M.se
<b>6. Diritti sulle Pubbliche Affissioni (PA)</b>	Tributo gestito per i Comuni di Arese, Lainate, Nerviano, Pogliano M.se, Rho, Pregnana M.se e Vanzago
<b>7. Riscossione coattiva tributi comunali</b>	Servizio svolto per i Comuni di Arese, Lainate, Nerviano, Pogliano M.se, Rho, Pregnana M.se e Vanzago a seconda dei tributi gestiti
<b>8. Riscossione ordinaria e coattiva delle Entrate Comunali (sanzioni CdS, canoni di locazione, ristorazione scolastica ecc.)</b>	Servizio svolto per i Comuni di Arese, Lainate, Nerviano, Pogliano M.se e Vanzago a seconda della tipologia di entrata affidata.
<b>9. Gestione spazi pubblicitari su pre-insegne e pali dell'illuminazione pubblica</b>	Servizio svolto per il Comune di Rho

Il Servizio Tributi, alle dipendenze dirette della Direzione Generale, alla data del 30 giugno 2018 conta sulla collaborazione di 28 persone, così suddivise

- ✓ 1 Responsabile Area Tributi, Servizio ICP/TOSAP e Riscossione Coattiva
- ✓ 1 Responsabile Area Accertamenti IMU
- ✓ 1 Responsabile Area Accertamenti TARI
- ✓ 1 Responsabile Servizio Attività di Sportello e Pubbliche Affissioni
- ✓ 1 Responsabile Ufficio Accertamenti ICP/TOSAP - censimenti
- ✓ 1 Responsabile Ufficio Gestione Banche Dati e Bollettazione
- ✓ 3 Addetti alle attività di accertamento IMU/TARI
- ✓ 7 Addetti alle attività di sportello
- ✓ 5 Addetti alle attività di sportello ICP/TOSAP
- ✓ 1 Addetto alla riscossione coattiva
- ✓ 2 Addetti alla reception
- ✓ 4 addetti alle pubbliche affissioni

L'organigramma e le disposizioni organizzative aggiornate sono costantemente pubblicate nella sezione "Società Trasparente" del sito aziendale [www.gesem.it](http://www.gesem.it)

Gli Uffici o enti con i quali il Servizio tributi ha un collegamento informatico indispensabile per la propria attività sono:

- ▶ Catasto (fabbricati e terreni);
- ▶ Conservatoria;
- ▶ Ministero delle Finanze (anagrafe tributaria);
- ▶ Camera di Commercio (Telemaco, Borsa immobiliare);
- ▶ Ufficio Anagrafe, Ufficio Commercio/Attività produttive/SUAP, Ufficio Urbanistica, Ufficio Polizia Locale;
- ▶ Pubblico Registro Automobilistico (PRA).

## *I Servizi che offriamo*

All'interno del Servizio tributi gli ambiti di intervento sono:

<b>TRIBUTI IN GENERALE</b>	
<b>Attività di consulenza e servizio al pubblico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Informazioni verbali e scritte sulla normativa e sui regolamenti in vigore</li> <li>▶ Informazioni verbali e scritte sulla specifica situazione del richiedente</li> <li>▶ Consulenze per la compilazione delle denunce, ricezione e trattazione delle stesse</li> <li>▶ Consulenze per il calcolo dell'imposta, fornitura conteggi e compilazione dei modelli di versamento</li> <li>▶ Controllo della propria posizione e dei versamenti effettuati dai contribuenti</li> <li>▶ Pratiche di rimborso</li> <li>▶ Consulenza nel calcolo del ravvedimento operoso per tardivi pagamenti</li> <li>▶ Inserimento dichiarazioni di successione, MUI pervenute da Enti esterni</li> </ul>
<b>Modulistica e informativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Predisposizione e distribuzione di tutta la modulistica: denunce, modelli di versamento, dichiarazioni sostitutive di notorietà (per usufruire di particolari detrazioni), modelli di richiesta rimborso o rateizzazione</li> <li>▶ Disponibilità on-line della normativa di riferimento, della modulistica, del regolamento e di tutte le informazioni utili</li> </ul>
<b>Internet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Informazioni generali</li> <li>▶ Calcolo automatico dell'imposta</li> <li>▶ Download della modulistica e della normativa</li> <li>▶ Inoltro denunce / dichiarazioni</li> <li>▶ Invio avvisi di pagamento e relativi modelli F24 via mail</li> </ul>

<b>DIRITTI SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI (PA)</b>	
<b>Organizzazione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pianificazione degli spazi di affissione</li> <li>▶ Prenotazione delle affissioni commissionate su apposito registro cronologico</li> <li>▶ Predisposizione dell'elenco delle posizioni utilizzate per le singole affissioni</li> <li>▶ Affissione dei manifesti istituzionali, commerciali e funebri tramite nostri operatori</li> <li>▶ Timbratura delle locandine per l'affissione in proprio</li> <li>▶ Affissione d'urgenza manifesti funebri con servizio di reperibilità nei giorni festivi</li> </ul>
<b>Attività di controllo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Vigilanza su eventuali affissioni abusive</li> </ul>

## IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU) E TASSA SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI)

<b>Attività di controllo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Controllo e verifica delle dichiarazioni, comprese quelle relative ad agevolazioni quali l'uso gratuito</li> <li>▶ Controllo e verifica dei versamenti</li> <li>▶ Controllo evasioni mediante incrocio con i dati catastali</li> <li>▶ Controllo delle aree fabbricabili</li> <li>▶ Verifica delle posizioni coinvolte in procedure fallimentari e predisposizione relativi atti</li> <li>▶ Emissione avvisi di accertamento</li> <li>▶ Emissione atti di ingiunzione</li> <li>▶ Emissione atti di fermo amministrativo, pignoramento mobiliare, pignoramento presso terzi, pignoramento immobiliare</li> </ul>
------------------------------	--

## TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

<b>Attività di controllo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Invio richieste di regolarizzazione agli utenti non registrati rilevati mediante incrocio con i dati dell'Anagrafe Comunale e del SUAP</li> <li>▶ Controllo delle dichiarazioni MUD al fine di ottenere le riduzioni per l'autosmaltimento</li> <li>▶ Sopralluoghi presso le utenze non domestiche al fine di rilevare l'effettiva destinazione d'uso dei locali e l'eventuale produzione di rifiuti speciali</li> <li>▶ Verifica delle posizioni coinvolte in procedure fallimentari e predisposizione relativi atti</li> <li>▶ Controllo e verifica dei versamenti</li> <li>▶ Controllo evasioni mediante incrocio con i dati catastali</li> <li>▶ Controllo superfici dichiarate mediante confronto con quelle catastali</li> <li>▶ Emissione solleciti di pagamento</li> <li>▶ Emissione avvisi di accertamento</li> <li>▶ Emissione atti di ingiunzione</li> <li>▶ Emissione atti di fermo amministrativo, pignoramento mobiliare, pignoramento presso terzi, pignoramento immobiliare</li> </ul>
------------------------------	---

## IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITA' (ICP) e TOSAP

<b>Attività di controllo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Svolgimento periodico a cadenza ravvicinata di censimenti dei mezzi pubblicitari sul territorio di tutti i Comuni Soci</li><li>▶ Verifica delle posizioni coinvolte in procedure fallimentari e predisposizione relativi atti</li><li>▶ Controllo e verifica dei versamenti</li><li>▶ Emissione degli avvisi di accertamento</li><li>▶ Emissione atti di ingiunzione</li><li>▶ Emissione atti di fermo amministrativo, pignoramento mobiliare, pignoramento presso terzi, pignoramento immobiliare</li></ul>
------------------------------	--

## Gli Standard e gli Impegni di Qualità

Per garantire una buona erogazione dei servizi, il Servizio gestione Tributi ha individuato alcuni “standard” che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte da GeSeM rispettano la qualità promessa.

Con il termine “standard” si intendono alcuni indicatori che misurano le attività svolte dall’Ufficio, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile.

I Cittadini possono di volta in volta verificare se quanto promesso dagli standard corrisponde effettivamente a quanto è stato offerto dall’ufficio.

Nelle seguenti tabelle si riportano le attività svolte dall’ufficio con i relativi standard garantiti:

<b>TRIBUTI IN GENERALE</b>		
<b>Attività / Prodotto</b>	<b>Descrizione dello standard</b>	<b>Valore previsto</b>
Richiesta <b>verbale telefonica o allo sportello</b> riguardante informazioni sul tributo in generale o sulla propria posizione	Trattazione di richieste semplici che non presuppongono la trattazione di pratiche particolari (ad es. una successione) o la revisione complessiva della posizione	<b>Risposta immediata</b>
Richiesta <b>via e-mail</b> riguardante informazioni sul tributo in generale o sulla propria posizione	Intervallo di tempo tra il ricevimento della richiesta (visualizzazione sul computer dell'operatore) e la data di invio della risposta	<b>10 giorni</b>
Richiesta scritta <b>via posta, fax o consegnata a mano allo sportello</b> riguardante informazioni sul tributo in generale o sulla propria posizione	Intervallo di tempo tra il ricevimento della richiesta (protocollo in entrata) e la data di invio della risposta.	<b>30 giorni</b>
Richieste di <b>rateizzazione</b> avvisi di pagamento, accertamenti o ingiunzioni	Intervallo di tempo tra il ricevimento della richiesta (protocollo in entrata) e la data di invio della risposta	<b>30 giorni</b>
Domande di <b>rimborso</b> complete di tutta la documentazione prevista	Intervallo di tempo dalla presentazione della domanda fino alla comunicazione scritta dell'esito della richiesta.	<b>180 giorni</b>
Richiesta di <b>accertamento con adesione</b>	Intervallo di tempo tra la data di ricevimento della richiesta (protocollo d'ingresso) e la data di spedizione dell'invito a comparire	<b>15 giorni</b>

Procedura di <b>reclamo/mediazione</b> relativa ad accertamenti o ingiunzioni	Intervallo di tempo tra la data di ricevimento della richiesta (protocollo d'ingresso) e la definizione del procedimento	<b>90 giorni</b>
Istanza di <b>interpello</b>	Intervallo di tempo tra la data di ricevimento dell'istanza (protocollo d'ingresso) e la data di spedizione della risposta.	<b>90 giorni</b>

## PUBBLICHE AFFISSIONI

<b>Attività / Prodotto</b>	<b>Descrizione dello standard</b>	<b>Valore previsto</b>
Richiesta <b>via e-mail, posta, fax, consegna a mano</b> riguardante: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ l'applicazione delle tariffe (conteggi)</li> <li>■ la disponibilità degli spazi di affissione</li> <li>■ l'elenco delle posizioni utilizzate per l'affissione dei manifesti</li> </ul>	Intervallo di tempo tra il ricevimento della richiesta (visualizzazione sul computer dell'operatore/protocollo di ingresso) e la data di invio della risposta	<b>5 giorni</b>
Prenotazione affissioni <b>via e-mail, posta, fax o consegnata a mano presso gli sportelli</b>	Intervallo di tempo tra la data di ricevimento della richiesta (visualizzazione sul computer dell'operatore/protocollo di ingresso) e la conferma o la comunicazione di indisponibilità	<b>5 giorni</b>
Richiesta affissione urgente di <b>manifesti funebri</b>	Intervallo di tempo tra la consegna dei manifesti presso i nostri uffici e l'affissione degli stessi negli appositi impianti sul territorio.	<b>1 giorno</b>

## I Rapporti con i Cittadini

### *L'informazione e l'ascolto*

Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, la Società istituirà diverse forme di ascolto del cittadino – utente:

- rilevazioni di soddisfazione dell'utenza: periodicamente si svolgerà una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso gli utenti; le esplorazioni sono finalizzate a conoscere sia come i cittadini valutano il servizio erogato che quali siano le aspettative degli stessi rispetto al servizio;
- analisi dei suggerimenti e delle segnalazioni che giungono alla Società volte all'eliminazione delle criticità percepite dai cittadini;
- verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard promessi contenuti nella Carta dei Servizi.

### *La valutazione del servizio da parte dei cittadini*

La Società effettuerà periodicamente le indagini per rilevare il punto di vista dei cittadini. I risultati delle indagini verranno pubblicizzate e resi noti alla cittadinanza e rappresenteranno utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

Tali rilevazioni avranno come obiettivo anche quello di valutare la qualità dei servizi svolti, secondo quattro dimensioni:

- **accessibilità:** disponibilità e diffusione delle informazioni in modo tale che qualsiasi potenziale fruitore possa individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio può essere richiesto, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile. L'accessibilità è intesa sia in senso fisico (accesso agli sportelli) che multicanale (accesso ai servizi tramite internet o altri canali di comunicazione);
- **tempestività:** tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio, secondo gli standard stabiliti nel presente documento;
- **trasparenza:** disponibilità e diffusione delle informazioni in modo tale da consentire a colui che richiede il servizio di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo poterlo ricevere;

- **efficacia:** rispondenza del servizio erogato a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso in termini di conformità alle normative e alle procedure, affidabilità e completezza.

## ***Suggerimenti e reclami***

La Società è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- il comportamento del personale (indicando la persona);
- la qualità del servizio reso;
- il mancato rispetto degli standard promessi.

I reclami possono essere presentati presso gli sportelli GeSeM oppure presso la sede centrale di Arese.

Il reclamo può essere inoltrato anche via posta elettronica certificata: [gesem@legalmail.it](mailto:gesem@legalmail.it)

Entro 10 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 10 giorni sarà comunque inoltrata al cittadino una lettera nella quale si spiegano le ragioni della necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica stabilendo un ulteriore termine a norma di legge.

## ***Invio di documenti e dichiarazioni tramite Posta Elettronica Certificata (PEC)***

Per facilitare le comunicazioni da parte dei cittadini, delle imprese e dei professionisti, GeSeM mette a disposizione la propria casella di posta elettronica certificata (PEC).

La posta elettronica certificata (PEC) è uno strumento che permette di dare ad un messaggio di posta elettronica, lo stesso valore di una raccomandata con avviso di ricezione tradizionale.

Pertanto i contribuenti che devono inviare a GeSeM documenti, dichiarazioni, autocertificazioni, ecc. possono utilizzare la propria posta elettronica certificata senza ulteriori adempimenti.

Attenzione: la validità legale dell'invio si ha solamente se anche il contribuente è dotato di propria posta elettronica certificata dalla quale spedire i documenti.

**CASELLA DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA DI GESEM:** [gesem@legalmail.it](mailto:gesem@legalmail.it)

La casella di posta elettronica certificata è legata ad un sistema di protocollazione informatico atto a garantire la registrazione di tutte le comunicazioni in modo trasparente ed imparziale.

## ***Ricezione degli avvisi di pagamento tramite mail***

Per facilitare un corretto e tempestivo recapito degli avvisi di pagamento ordinari relativi alla TARI, all'IMU/TASI e all'ICP/TOSAP, GeSeM ha attivato un servizio di recapito via mail ai contribuenti.

Per attivare il servizio è sufficiente compilare l'apposito modulo scaricabile dal sito [www.gesem.it](http://www.gesem.it), oppure inviare una semplice mail all'indirizzo [gesem@legalmail.it](mailto:gesem@legalmail.it) indicando i dati completi del contribuente ed il Comune di riferimento.

Per tutte le aziende e i professionisti che hanno l'obbligo normativo di disporre di una casella di posta elettronica certificata, l'invio avviene automaticamente all'indirizzo della stessa registrato al Ministero dello Sviluppo Economico o alla Camera di Commercio, senza bisogno di attivare il servizio.

## Informazioni Utili

### Come contattarci

In questo capitolo si riportano sinteticamente le modalità principali attraverso le quali contattare gli sportelli Ge.Se.M. per avere le informazioni necessarie, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono e fax, gli indirizzi di posta elettronica e gli orari di apertura al pubblico di tutti i nostri uffici siti sul territorio



#### INFORMAZIONI ON LINE

Collegandosi al sito [www.gesem.it](http://www.gesem.it) - Sezione Tributi, è possibile scaricare la modulistica e consultare tutte le principali informazioni, suddivise in base al tipo di tributo e al Comune di riferimento. Le principali notizie e scadenze sono pubblicate anche nell'home page.



#### INFORMAZIONI E ASSISTENZA TELEFONICA

I nostri sportelli possono essere **contatti telefonicamente al numero 02 93790037**, un operatore avrà cura di mettere in contatto il contribuente con il Comune e il Servizio di riferimento. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00 ad eccezione del venerdì pomeriggio.

Le risposte relative a richieste generiche, oppure ad informazioni riguardanti la propria posizione personale - che però non comportino l'istruttoria di pratiche - saranno fornite immediatamente.

Solo nei periodi di maggior afflusso, quali ad esempio quelli prossimi alla scadenza, è possibile che la risposta non sia immediata in quanto gli operatori sono contestualmente al servizio del pubblico presente allo sportello. In questo caso, se possibile, consigliamo di inviare una mail. La Società provvederà infatti ad organizzare appositi servizi al fine di soddisfare le esigenze di tutti i cittadini.



### INFORMAZIONI VIA EMAIL

Scrivendo all'indirizzo PEC [gesem@legalmail.it](mailto:gesem@legalmail.it), è possibile:

- chiedere informazioni o chiarimenti generici o relativi alla propria posizione personale;
- richiedere copia degli avvisi di pagamento.

A questo proposito si ricorda che Gesem ha attivato un **SERVIZIO DI RECAPITO VIA MAIL DEGLI AVVISI**. Per attivarlo occorre compilare e consegnare o inviare l'apposito modulo reperibile dal nostro sito.

- inviare documentazione e dichiarazioni. In questo caso è necessario allegare sempre una copia di un documento di identità di chi sottoscrive i moduli. Se si dispone di un indirizzo pec, è sempre meglio utilizzare quello, in quanto ha lo stesso valore di una raccomandata A/R;
- inoltrare istanze, richieste di annullamento, ricorsi ecc. (in questo solo utilizzando l'indirizzo pec);

La risposta avverrà entro **10 giorni lavorativi** dall'invio nel caso di richiesta informazioni o copia di avvisi, mentre in caso di invio di istanze e altra documentazione verranno seguiti i tempi propri di ogni singolo procedimento.



### PRENOTAZIONE APPUNTAMENTI

Nel caso in cui si sia ricevuto un avviso di **accertamento IMU, TASI o TARI**, è possibile essere ricevuti dall'Ufficio preposto fissando un appuntamento, da concordare contattando i recapiti riportati sull'atto.



### RICHIESTA AFFISSIONE MANIFESTI FUNEBRI

Gesem svolge direttamente anche il servizio di affissione dei manifesti funebri su tutti i 7 Comuni Soci. Per richiedere il servizio le imprese del settore devono contattare direttamente lo sportello del Comune di riferimento. Solo nei giorni di **sabato, domenica e festivi**, è attivo un servizio di reperibilità a turnazione. I numeri da contattare sono i seguenti:

335/1869879 (Sig. Luca)

393/9616848 (Sig. Giorgio)

335/7986063 (Sig. Igor)

## I nostri sportelli

<b>SPORTELLO GESEM DI ARESE</b>	
Piazza Salvo D'Acquisto, 2 – 20020 Arese (MI)	
Tel. 02-93790037	
Fax 02-93301142	
<b>Orario Sportello</b>	
Lunedì	9,00 – 12,00
Martedì	9,00 -12,00 e 16,00 – 18,00
Mercoledì	9,00 – 12,00
Giovedì	9,00 -12,00 e 16,00 – 18,00
Venerdì	9,00 – 12,00
Servizi gestiti: sportello IMU/TASI/TARI/PA	

<b>SPORTELLO GESEM DI LAINATE</b>	
Viale Rimembranze, 13 – 20020 Lainate (MI)	
Tel. 02-93790037	
Fax 02-93301142	
<b>Orario Sportello</b>	
Lunedì	9,00 – 12,00 e 16,00 – 18,00
Martedì	9,00 -12,00
Mercoledì	9,00 – 12,00 e 16,00 – 18,00
Giovedì	9,00 - 12,00
Venerdì	9,00 - 12,00
Servizi gestiti: sportello IMU/TASI/TARI/PA – sportello ICP/TOSAP (per i Comuni di Arese, Lainate, Nerviano e Pogliano Milanese) - accertamenti TARI/IMU/TASI/ICP/TOSAP (per tutti i Comuni serviti) – riscossione coattiva (per tutti Comuni serviti)	

**SPORTELLO GESEM DI NERVIANO**

Piazza Manzoni, 14 – 20014 Nerviano (MI)  
all'interno del Municipio – piano primo

Tel. 02-93790037

Fax 02-93301142

**Orario Sportello**

Lunedì 11,00 – 12,15

Martedì 9,00 – 12,15

Mercoledì 9,00 – 12,15

Giovedì 9,00 -12,15 e 16,00 – 17,15

Venerdì 9,00 – 12,15

**Servizi gestiti: sportello IMU/TASI/TARI/PA**

**SPORTELLO GESEM DI POGLIANO MILANESE**

Piazza Toscanini, 1 – 20010 Pogliano Milanese (MI)

Tel. 02-93790037

Fax 02-93301142

**Orario Sportello**

Lunedì 9,00 – 12,00 e 16,00 – 17,30

Martedì 9,00 -12,00

Mercoledì 9,00 – 12,00 e 16,00 – 17,30

Giovedì 9,00 -12,00

Venerdì 9,00 – 12,00

**Servizi gestiti: sportello IMU/TASI/TARI/PA**

**SPORTELLO GESEM DI RHO**

Via Martiri di Belfiore, 12 – 20017 Rho (MI)

Tel. 02-93790037

Fax 02-93301142

**Orario Sportello**

Lunedì 9,00 – 12,00

Martedì 9,00 -12,00 e 15,30 – 17,30

Mercoledì 9,00 – 12,00

Giovedì 9,00 -12,00 e 15,30 – 17,30

Venerdì 9,00 – 12,00

**Servizi gestiti: sportello ICP/TOSAP/PA**

### **SPORTELLO GESEM DI PREGNANA MILANESE**

Piazza Della Libertà, 1 – 20010 Pregnana Milanese (MI)  
all'interno del Municipio – piano primo

Tel. 02-93790037

Fax 02-93301142

Cell. 331-6887204

#### **Orario Sportello**

Lunedì 9,00 - 12,00

Martedì 9,00 - 12,00

Mercoledì 16,30 – 17,50

Giovedì 9,00 -12,00

Venerdì chiuso

**Servizi gestiti: sportello ICP/TOSAP/PA**

### **SPORTELLO GESEM DI VANZAGO**

Via Garibaldi, 6 – 20010 Vanzago (MI)  
all'interno del Municipio – piano primo

Tel. 02-93790037

Fax 02-93301142

Cell. 338-7233648

#### **Orario Sportello**

Lunedì 9,00 – 12,00

Martedì 15,00 – 17,00

Mercoledì 9,00 – 12,00

Giovedì 15,00 – 17,00

Venerdì 9,00 – 12,00

**Servizi gestiti: sportello ICP/PA/TARI/IMU**

## Cosa fare per .....

In questo capitolo si propongono le risposte ad alcune domande più comuni che vengono poste alla Società relativamente ai tributi gestiti.

<b>IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU) TASSA SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI)</b>	
<b>Chi deve pagare l'IMU e/o la TASI?</b>	L'IMU deve essere pagata da tutti i proprietari - o titolari di diritti reali di godimento (usufrutto, diritto di abitazione ecc.) - di fabbricati, terreni ed aree fabbricabili, ad esclusione dell'abitazione principale e delle relative pertinenze, a meno che la stessa sia inclusa nelle categorie catastali A1, A8 e A9. Gli stessi soggetti sono altresì tenuti al pagamento della TASI. Quest'ultima è dovuta anche dai locatari che suddividono l'imposta con i proprietari secondo le percentuali stabilite da ogni singolo regolamento comunale. Sono esentati dal pagamento i locatari di immobili adibiti ad abitazione principale e relative pertinenze, purché non di categoria A1, A8 e A9.
<b>Cosa si intende per abitazione principale?</b>	Ai sensi della normativa l'abitazione principale – per la quale non è dovuta l'imposta – è quella in cui il contribuente ha sia la propria residenza anagrafica che la propria dimora abituale. Se manca uno di questi due requisiti, l'immobile non può essere considerato tale e pertanto sconta l'imposta con l'aliquota ordinaria. Vi sono però alcuni casi - dettagliatamente definiti nei regolamenti - di assimilazione quali ad esempio gli immobili di proprietà di residenti AIRE tenuti a disposizione.
<b>Come posso calcolare l'IMU e/o la TASI?</b>	Puoi informarti presso il nostro ufficio o sul portale internet <a href="http://www.gesem.it">www.gesem.it</a> in merito alle aliquote e alle detrazioni stabilite per l'anno cui si riferisce il pagamento. Esse possono variare infatti ogni anno. Inoltre sul sito è disponibile gratuitamente un programma di calcolo delle imposte che consente anche di stampare i modelli per il versamento.
<b>E' previsto l'invio a domicilio del calcolo del dovuto?</b>	Sì, GeSeM provvede ad inviare a domicilio del contribuente il conteggio dell'imposta dovuta nei soli casi che non presentano anomalie. Si ricorda comunque che sia l'IMU che la TASI sono imposte in autoliquidazione, pertanto il contribuente deve effettuare il pagamento anche se non riceve il nostro avviso. Inoltre il contribuente deve controllare attentamente tutti i dati contenuti nell'avviso, in quanto è l'unico responsabile del versamento. E' possibile attivare il servizio di recapito via mail delle informative.

<p><b>Come faccio a pagare l'IMU e/o la TASI?</b></p>	<p>Il pagamento può essere effettuato esclusivamente mediante il modello F24, come previsto dalla normativa. Non sono possibili altre forme o modalità di pagamento.</p> <p>Il modello F24 può essere utilizzato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a.</b> presso un qualsiasi ufficio postale</li> <li><b>b.</b> presso un qualsiasi sportello bancario</li> <li><b>c.</b> on line tramite il portale home banking del proprio istituto di credito.</li> </ul>
<p><b>Entro quando devo pagare l'IMU e la TASI?</b></p>	<p>L'imposta può essere pagata in un'unica soluzione entro il 16 giugno di ogni anno oppure in due rate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Entro il 16 giugno dell'anno di riferimento: la prima rata – pari a metà dell'imposta calcolata sulla base delle aliquote e delle detrazioni dell'anno precedente;</li> <li>■ Entro il 16 dicembre: la seconda rata – quale saldo per l'imposta dovuta per l'intero anno calcolata sulle aliquote e detrazioni dell'anno di riferimento.</li> </ul>
<p><b>Qual è l'importo minimo sotto il quale non si deve versare l'imposta?</b></p>	<p>Ogni Comune, con proprio regolamento, stabilisce l'importo minimo annuo sotto il quale non è dovuto alcun versamento. Per i Comuni di Lainate, Nerviano, Pogliano M.se e Vanzago tale importo è pari ad € 12,00 mentre per il Comune di Arese è pari ad € 6,00</p>
<p><b>Posso dilazionare il pagamento dell'imposta in più rate?</b></p>	<p>Purtroppo no, non è possibile concedere ulteriori dilazioni oltre alle due rate standard (16 giugno e 16 dicembre) previste dalla normativa. E' invece possibile chiedere una dilazione nel caso in cui si sia destinatari di un avviso di accertamento o di un'ingiunzione di pagamento.</p>
<p><b>In quali casi è necessario presentare la dichiarazione IMU/TASI?</b></p>	<p>Non è obbligatorio presentare la dichiarazione IMU/TASI quando gli elementi rilevanti ai fini dell'imposta dipendono da atti per i quali si applicano le procedure telematiche relative alla disciplina del modello unico informatico (MUI), quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ gli atti di compravendita degli immobili</li> <li>■ gli adempimenti relativi agli atti di cessione e costituzione, effettuati a titolo oneroso, dei diritti reali di proprietà e usufrutto, uso, abitazione, enfiteusi superficie</li> </ul> <p>Di seguito si riportano le fattispecie più significative per le quali permane l'obbligo di presentare la dichiarazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ immobili che godono di riduzioni dell'imposta;</li> <li>■ immobili che sono stati oggetto di atti per i quali non è stato utilizzato il MUI;</li> <li>■ immobili oggetto di locazione finanziaria;</li> <li>■ immobili assegnati a soci di cooperativa edilizia;</li> <li>■ variazioni di caratteristiche dell'area (es. terreno agricolo diventato area fabbricabile);</li> <li>■ compravendita o variazione di valore dell'area fabbricabile;</li> <li>■ attribuzione rendita o contabilizzazione costi aggiuntivi per fabbricati posseduti da imprese e distintamente contabilizzati, classificati nel gruppo catastale D;</li> <li>■ immobili posseduti da persone giuridiche interessate da fusioni, incorporazioni, scissioni societarie;</li> <li>■ immobili di interesse storico o artistico ai sensi dell'art. 10, comma 1, del D. Lgs. 42/2004;</li> <li>■ immobili oggetto di vendita all'asta giudiziaria;</li> <li>■ immobili oggetto di vendita nell'ambito delle procedure di fallimento o di liquidazione coatta amministrativa.</li> </ul>

<p><b>Cosa fare per ottenere il rimborso di un importo pagato e non dovuto?</b></p>	<p>Entro 5 anni dal giorno del pagamento puoi presentare la domanda di rimborso allo Sportello GeSeM di riferimento o inviarla via mail o pec.</p>
<p><b>Se ho dato in uso gratuito a un familiare un'abitazione di mia proprietà, posso usufruire di qualche agevolazione?</b></p>	<p>Sì, è possibile usufruire di una riduzione del 50% della base imponibile però solo nel caso in cui l'abitazione sia concessa in uso gratuito ai propri figli o genitori. Se si tratta di familiari con un altro grado di parentela (fratelli, nipoti ecc.) non sono previste riduzioni. Inoltre è necessario rispettare anche altri requisiti, indicati dettagliatamente sul sito, tra cui la presenza di un contratto di comodato regolarmente registrato. Da ultimo, per beneficiare della riduzione, è necessario presentare una dichiarazione tramite modello reperibile sul sito.</p>
<p><b>Se ho affittato un mio immobile a canone concordato, ho diritto a qualche agevolazione?</b></p>	<p>Sì, in questo caso si ha diritto ad una riduzione del 25% dell'imposta dovuta, purché venga presentata dichiarazione tramite l'apposito modello reperibile sul sito, al quale allegare una copia del contratto di locazione.</p>
<p><b>Se mi accorgo di non aver pagato nei termini, come mi comporto?</b></p>	<p>Se ti sei dimenticato di pagare l'imposta entro i termini puoi sempre ricorrere al Ravvedimento Operoso che ti evita di pagare ulteriori spese e sanzioni. Per maggiori dettagli si rimanda al capitolo successivo.</p>
<p><b>Cosa devo fare se mi è stato notificato un avviso di accertamento?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Per ogni informazione riguardante l'avviso può rivolgerci alla persona che gestisce la pratica, il cui nome e numero di telefono è sempre riportato sull'avviso.</li> <li>■ Puoi aderire all'avviso ricevuto pagando l'importo entro 60 giorni dal ricevimento e avere in questa maniera – nei casi previsti dalla normativa – una riduzione delle sanzioni;</li> <li>■ Se ritieni che l'avviso vada rettificato o annullato puoi presentare all'ufficio la documentazione che giustifichi una diversa imposizione tributaria e l'ufficio in autotutela potrà rettificare o annullare l'atto. La stessa procedura va seguita nel caso in cui il pagamento contestato sia stato invece regolarmente effettuato nei termini;</li> <li>■ Entro 60 giorni dalla notifica puoi presentare istanza di reclamo/mediazione o ricorso alla commissione tributaria a seconda dei casi. Per maggiori dettagli su questo argomento si rimanda al capitolo successivo.</li> </ul>

## TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

<b>Chi deve pagare la TARI?</b>	La TARI è dovuta da chiunque possieda, occupi o detenga, a qualsiasi titolo, locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani o assimilati.
<b>Cosa devo fare nel caso in cui prendo la residenza nel Comune?</b>	Nel caso in cui si diventa residente in uno dei Comuni gestiti da GeSeM, dopo essersi recati presso l'Ufficio Anagrafe, occorre presentare ai nostri sportelli la dichiarazione di inizio occupazione. A questo fine si deve utilizzare l'apposito modello reperibile sul nostro sito – oppure, in alcuni casi, direttamente presso l'Ufficio Anagrafe – nel quale riportare i dati essenziali per la determinazione della tassa dovuta (superficie dell'immobile, numero componenti del nucleo familiare, ecc.). La dichiarazione deve essere presentata entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello in cui è iniziata l'occupazione, ma è comunque necessaria per poter usufruire sin da subito di alcuni servizi quali la prima fornitura gratuita di sacchi e contenitori per la raccolta o l'accesso alla piattaforma. La stessa procedura deve essere seguita anche nel caso in cui si cambia indirizzo rimanendo all'interno dello stesso Comune.
<b>Cosa devo fare nel caso di avvio di un'attività commerciale, industriale o artigianale?</b>	Dopo aver presentato le pratiche agli uffici comunali competenti, è necessario rivolgersi anche allo sportello GeSeM di riferimento per compilare e presentare la dichiarazione di inizio occupazione. Il relativo modello può essere scaricato anche dal nostro sito, compilato ed inviato via fax, mail o pec.
<b>Cosa devo fare nel caso in cui cambio Comune?</b>	Occorre presentare la dichiarazione di cessazione al fine di chiudere la propria posizione TARI. Per farlo è possibile rivolgersi allo Sportello GeSeM del proprio Comune oppure scaricare direttamente dal nostro sito il modulo, compilarlo in ogni sua parte ed inviarlo anche via fax o via email. Ricordati di indicare – se ne sei a conoscenza – i dati di chi subentra o i dati del proprietario dell'immobile.
<b>Se si modifica il numero dei componenti del nucleo familiare, devo presentare una dichiarazione?</b>	No, nel caso di modifiche ai nuclei familiari residenti non è necessario presentare alcuna dichiarazione in quanto l'informazione viene trasmessa a GeSeM direttamente dall'Ufficio Anagrafe.
<b>Sono proprietario di un'abitazione che non è occupata, devo pagare lo stesso la TARI?</b>	Sì, la TARI è comunque dovuta beneficiando di una riduzione del 30% della tariffa base. La tassa non si applica solo nei casi in cui l'immobile è completamente vuoto ed è privo degli allacciamenti alle principali utenze (energia elettrica, gas, ecc.). In questo caso occorre presentare ai nostri sportelli un'apposita istanza collegata da documentazione a supporto (documento di chiusura contatori ecc.).
<b>Sono residente all'estero, ma mantengo la mia abitazione a disposizione, devo pagare la TARI?</b>	Sì, anche in questo caso la tassa è comunque dovuta beneficiando di una riduzione del 30%. Se ci si iscrive all'AIRE la riduzione viene applicata d'ufficio su segnalazione dell'Anagrafe, negli altri casi è invece necessario presentare un'istanza agli sportelli.
<b>Se non ricevo l'avviso di pagamento entro il termine per la scadenza, come devo fare?</b>	In questo caso è possibile rivolgersi allo sportello di riferimento oppure inviare una mail all'indirizzo <a href="mailto:gesem@legalmail.it">gesem@legalmail.it</a> per richiederne una copia. Si ricorda che è possibile attivare il servizio di recapito via mail degli avvisi di pagamento. Si ricorda inoltre che, ai sensi dei vigenti regolamenti comunali, la mancata ricezione dell'avviso non comporta il diritto a non effettuare il pagamento, pertanto – in tal caso – è comunque necessario attivarsi per richiederne una copia al fine di non incorrere in sanzioni.

<p><b>Come posso pagare la tassa ed entro quando?</b></p>	<p>Il pagamento può essere effettuato esclusivamente mediante il modello F24, come previsto dalla normativa. Non sono possibili altre forme o modalità di pagamento.</p> <p>Il modello F24 può essere utilizzato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a.</b> presso un qualsiasi ufficio postale</li> <li><b>b.</b> presso un qualsiasi sportello bancario</li> <li><b>c.</b> on line tramite il portale home banking del proprio istituto di credito.</li> </ul> <p>La tassa può essere pagata in un'unica soluzione entro il 16 giugno di ogni anno oppure in due rate, una entro il 16 giugno e l'altra entro il 16 dicembre.</p> <p>Le scadenze dei pagamenti TARI per il Comune di Vanzago sono differenti e sono indicati sugli avvisi di pagamento.</p>
<p><b>Posso chiedere un'ulteriore dilazione del pagamento?</b></p>	<p>Si, è possibile richiedere una dilazione in un massimo di 12 rate, presentando una richiesta mediante l'apposito modello reperibile sul sito. E' anche possibile chiedere una dilazione nel caso in cui si sia destinatari di un avviso di accertamento o di un'ingiunzione di pagamento.</p>
<p><b>Se mi accorgo di non aver pagato nei termini, come mi comporto?</b></p>	<p>Se ti sei dimenticato di pagare l'imposta entro i termini puoi sempre ricorrere al Ravvedimento Operoso che ti evita di pagare ulteriori spese e sanzioni. Per maggiori dettagli si rimanda al capitolo successivo.</p>
<p><b>Cosa devo fare se è stato notificato un avviso di accertamento?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Per ogni informazione riguardante l'avviso può rivolgerci alla persona che gestisce la pratica, il cui nome e numero di telefono è sempre riportato sull'avviso.</li> <li>■ Puoi aderire all'avviso ricevuto pagando l'importo entro 60 giorni dal ricevimento e avere in questa maniera – nei casi previsti dalla normativa – una riduzione delle sanzioni;</li> <li>■ Se ritieni che l'avviso vada rettificato o annullato puoi presentare all'ufficio la documentazione che giustifichi una diversa imposizione tributaria e l'ufficio in autotutela potrà rettificare o annullare l'atto. La stessa procedura va seguita nel caso in cui il pagamento contestato sia stato invece regolarmente effettuato nei termini;</li> <li>■ Entro 60 giorni dalla notifica puoi presentare istanza di reclamo/mediazione o ricorso alla commissione tributaria a seconda dei casi. Per maggiori dettagli su questo argomento si rimanda al capitolo successivo.</li> </ul>
<p><b>Cosa fare per ottenere il rimborso di un importo pagato e non dovuto?</b></p>	<p>Entro 5 anni dal giorno del pagamento puoi presentare la domanda di rimborso allo Sportello GeSeM di riferimento o inviarla via mail o pec.</p>

<b>IMPOSTA SULLA PUBBLICITA' (ICP) E PUBBLICHE AFFISSIONI (PA)</b>	
<b>Chi deve pagare l'ICP?</b>	L'imposta sulla pubblicità si applica alla diffusione di messaggi pubblicitari, attraverso forme di comunicazione visive o acustiche, diverse da quelle assoggettate al diritto sulle pubbliche affissioni, effettuate in luoghi pubblici o aperti al pubblico o che siano da tali luoghi percepibili.
<b>Cosa devo fare per rinnovare il pagamento annuale dell'imposta?</b>	Se sei in prossimità della scadenza e non hai ancora ricevuto il bollettino con l'importo dell'imposta da versare, rivolgiti o contatta lo sportello Gesem del tuo Comune di riferimento, ti daranno tutte le informazioni necessarie per pagare il tributo. Puoi anche inviare una mail all'indirizzo <a href="mailto:gesem@legalmail.it">gesem@legalmail.it</a> richiedendo una copia dell'avviso di pagamento.
<b>Se mi accorgo di non aver pagato nei termini, come mi comporto?</b>	Se ti sei dimenticato di pagare l'imposta entro i termini puoi sempre ricorrere al Ravvedimento Operoso che ti evita di pagare ulteriori spese e sanzioni. Per maggiori dettagli si rimanda al capitolo successivo.
<b>Posso dilazionare il pagamento dell'imposta in più rate?</b>	Purtroppo no, non è possibile concedere dilazioni. E' invece possibile chiedere una dilazione nel caso in cui si sia destinatari di un avviso di accertamento o di un'ingiunzione di pagamento.
<b>Cosa fare per ottenere il rimborso di un importo pagato e non dovuto?</b>	Entro 5 anni dal giorno del pagamento puoi presentare la domanda di rimborso allo Sportello GeSeM di riferimento, allegando ad una semplice domanda fotocopia del bollettino dell'errato pagamento.
<b>Cosa devo fare se è stato notificato un avviso di accertamento?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Per ogni informazione riguardante l'avviso può rivolgerci alla persona che gestisce la pratica, il cui nome e numero di telefono è sempre riportato sull'avviso.</li> <li>■ Puoi aderire all'avviso ricevuto pagando l'importo entro 60 giorni dal ricevimento e avere in questa maniera – nei casi previsti dalla normativa – una riduzione delle sanzioni;</li> <li>■ Se ritieni che l'avviso vada rettificato o annullato puoi presentare all'ufficio la documentazione che giustifichi una diversa imposizione tributaria e l'ufficio in autotutela potrà rettificare o annullare l'atto. La stessa procedura va seguita nel caso in cui il pagamento contestato sia stato invece regolarmente effettuato nei termini;</li> <li>■ Entro 60 giorni dalla notifica puoi presentare istanza di reclamo/mediazione o ricorso alla commissione tributaria a seconda dei casi. Per maggiori dettagli su questo argomento si rimanda al capitolo successivo.</li> </ul>
<b>Cosa devo fare per prenotare gli spazi di affissione?</b>	Se vuoi fare una campagna pubblicitaria di carattere commerciale o di un evento mediante l'affissione di manifesti di vari formati su impianti pubblici, verifica presso lo sportello GeSeM del tuo Comune se ci sono spazi disponibili e, nel caso, prenota subito l'affissione inviando una lettera di richiesta accompagnata dalla ricevuta di pagamento dei diritti dovuti, da effettuarsi sul relativo c/c postale oppure tramite bancomat allo sportello. Ricordati che per avere diritto agli spazi, devi effettuare il pagamento contestualmente alla prenotazione.
<b>Cosa devo fare se, durante il periodo di affissione, i manifesti si deteriorano o vengono strappati?</b>	Puoi portare allo Sportello GeSeM del tuo Comune altri esemplari del manifesto o puoi lasciare esemplari di scorta e, in caso di necessità, richiederne la sostituzione.

<b>Cosa devo fare per verificare se l'affissione è stata eseguita correttamente?</b>	Puoi richiedere allo Sportello GeSeM del tuo Comune di mettere a tua disposizione l'elenco delle posizioni ("nota posizione") utilizzate per l'affissione dei tuoi manifesti.
--	---

## TASSA OCCUPAZIONE SUOLO E AREE PUBBLICHE (TOSAP)

<p><b>Cosa devo fare prima di effettuare qualsiasi forma di occupazione di suolo o area pubblica sul territorio comunale?</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Devi posizionare strutture o mezzi su luoghi pubblici? Per conoscere se su quell'area è dovuto il tributo per l'occupazione di suolo pubblico puoi rivolgerti all'Ufficio di Polizia Locale ed informarti se tale autorizzazione è necessaria.</li> <li><b>2.</b> Cosa fare per dichiarare l'inizio di un'occupazione? Chiedi alla Polizia Locale la procedura da seguire.</li> <li><b>3.</b> Vuoi sapere qual è l'importo da pagare per l'occupazione del suolo? Chiedi allo sportello GeSeM del tuo Comune di riferimento specificando le dimensioni dell'area e il numero di giorni di occupazione. Ti verrà detto come eseguire il relativo pagamento. Puoi anche inviare una mail all'indirizzo <a href="mailto:gesem@legalmail.it">gesem@legalmail.it</a></li> </ol>
<p><b>Ho un dubbio circa il pagamento del tributo per il mio caso specifico, come mi comporto?</b></p>	<p>Puoi presentare un'istanza di interpello esponendo il tuo caso particolare e indicando il tuo parere e il comportamento che intendi tenere in ordine al pagamento del tributo. Per poter proporre l'istanza è necessario che tu non abbia ancora pagato o effettuato l'adempimento richiesto dalla legge, né che sia intervenuto l'atto di accertamento o che comunque non siano scaduti i termini per adempiere.</p> <p><b>Attenzione:</b> con questa istanza non potrai rinviare l'adempimento tributario oggetto dell'istanza.</p>
<p><b>Cosa devo fare per rinnovare il pagamento annuale dell'imposta?</b></p>	<p>Se sei in prossimità della scadenza e non hai ancora ricevuto il bollettino con l'importo dell'imposta da versare, rivolgiti allo sportello GeSeM del tuo Comune di riferimento che ti daranno tutte le informazioni necessarie per pagare il tributo. Puoi anche inviare una mail all'indirizzo <a href="mailto:gesem@legalmail.it">gesem@legalmail.it</a></p> <p>Puoi pagare in posta o in banca con le modalità specificate nell'avviso di pagamento.</p>
<p><b>Se mi accorgo di non aver pagato nei termini, come mi comporto?</b></p>	<p>Se ti sei dimenticato di pagare l'imposta entro i termini puoi sempre ricorrere al Ravvedimento Operoso che ti evita di pagare ulteriori spese e sanzioni. Per maggiori dettagli si rimanda al capitolo successivo.</p>
<p><b>Cosa devo fare se è stato notificato un avviso di accertamento?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Per ogni informazione riguardante l'avviso può rivolgerti alla persona che gestisce la pratica, il cui nome e numero di telefono è sempre riportato sull'avviso.</li> <li>■ Puoi aderire all'avviso ricevuto pagando l'importo entro 60 giorni dal ricevimento e avere in questa maniera – nei casi previsti dalla normativa – una riduzione delle sanzioni;</li> <li>■ Se ritieni che l'avviso vada rettificato o annullato puoi presentare all'ufficio la documentazione che giustifichi una diversa imposizione tributaria e l'ufficio in autotutela potrà rettificare o annullare l'atto. La stessa procedura va seguita nel caso in cui il pagamento contestato sia stato invece regolarmente effettuato nei termini;</li> <li>■ Entro 60 giorni dalla notifica puoi presentare istanza di</li> </ul>

	reclamo/mediazione o ricorso alla commissione tributaria a seconda dei casi. Per maggiori dettagli su questo argomento si rimanda al capitolo successivo.
<b>Cosa fare per ottenere il rimborso di un importo pagato e non dovuto?</b>	Entro 5 anni dal giorno del pagamento puoi presentare la domanda di rimborso allo Sportello GeSeM di riferimento o inviarla via mail o pec.

## Per capire meglio

In questo capitolo si propongono dei brevi approfondimenti su alcuni argomenti che possono offrire ai Contribuenti la possibilità di regolarizzare la propria situazione in maniera agevolata oppure possono fornire le conoscenze necessarie per affrontare in modo proficuo eventuali situazioni di pendenza.

## RAVVEDIMENTO

Il Contribuente che si accorge, di propria iniziativa, di non aver versato entro le scadenze il tributo dovuto, in tutto o in parte, può sanare la propria situazione ricorrendo al **Ravvedimento Operoso**. Ciò è possibile solo se la violazione in questione non è già stata formalmente accertata o, comunque, non siano già state avviate dall'Ufficio le procedure di verifica per l'emissione dell'accertamento. A seguito delle modifiche apportate dal D. Lgs. n. 158/2015 e dalla Legge di Stabilità 2015, esistono quattro tipologie di ravvedimento:

1. **Ravvedimento Sprint:** prevede la possibilità di sanare la propria situazione versando l'imposta dovuta **entro 14 giorni** dalla scadenza con una sanzione dello 0,1% giornaliero del valore dell'imposta più interessi giornalieri calcolati sul tasso di riferimento annuale.
2. **Ravvedimento Breve: applicabile dal 15° al 30° giorno di ritardo,** prevede una sanzione fissa del 1,5% dell'importo da versare più gli interessi giornalieri calcolati sul tasso di riferimento annuale.
3. **Ravvedimento Medio: è applicabile dopo il 30° giorno di ritardo fino al 90° giorno,** e prevede una sanzione fissa del 1,67% dell'importo da versare più gli interessi giornalieri calcolati sul tasso di riferimento annuale.
4. **Ravvedimento Lungo: è applicabile dopo il 90° giorno di ritardo,** ma comunque entro i termini di presentazione della dichiarazione relativa all'anno in cui è stata commessa la violazione. Nei casi in cui non è prevista la dichiarazione il termine è di un anno dalla scadenza del versamento. Prevede una sanzione fissa del 3,75% dell'importo da versare più gli interessi giornalieri calcolati sul tasso di riferimento annuale.

## RATEIZZAZIONI

I contribuenti che si trovano in una situazione di temporanea ed obiettiva difficoltà, possono richiedere a GeSeM, mediante gli appositi modelli pubblicati sul sito, una **rateizzazione degli importi dovuti**. L'unico onere aggiuntivo per il contribuente è costituito dall'applicazione degli interessi al saggio legale.

Le modalità di concessione delle rateizzazioni sono stabilite dai Regolamenti Comunali per la riscossione ordinaria e coattiva dei tributi locali. La rateizzazione può comunque essere richiesta solo se il contribuente non si trova in una situazione di morosità relativa ad una precedente dilazione accordata.

Tale agevolazione può essere richiesta relativamente alle seguenti tipologie di entrata:

- **AVVISO DI PAGAMENTO TARI ORDINARIO**

Fino ad un massimo di 12 rate mensili (ridotte a 6 nel caso di bollettazione semestrale) e per avvisi di importo minimo pari a € 50,00. Ogni rata non potrà essere inferiore ad € 25,00. La dilazione non può essere concessa nel caso in cui il contribuente abbia già in essere altre dilazioni relative allo stesso tributo.

- **ACCERTAMENTI IMU, TASI, TARI, ICP E PA**

Fino ad un massimo di 24 rate mensili e per accertamenti di importo minimo pari a € 100,00. Ogni rata non potrà essere inferiore ad € 50,00.

- **INGIUNZIONI DI PAGAMENTO**

La dilazione può essere concessa sia quando l'ingiunzione riguarda un tributo comunale, sia quando riguarda altre tipologie di entrate comunali quali le sanzioni al Codice della Strada, la ristorazione scolastica, i canoni di locazione ecc.

Può essere concessa fino ad un massimo di 48 rate mensili e per ingiunzioni di importo minimo pari a € 100,00. Ogni rata non potrà essere inferiore ad € 50,00. Nel caso in cui l'importo dell'ingiunzione sia superiore ad € 5.000,00 per ottenere la dilazione è necessario presentare idonea garanzia mediante polizza fideiussoria o fideiussione bancaria.

Non possono invece essere concesse rateizzazione per gli importi dovuti alle scadenze ordinarie relativamente ai tributi il cui versamento avviene in autoliquidazione, quali l'IMU, la TASI, l'ICP e le Pubbliche Affissioni.

In caso di mancato pagamento di due rate consecutive il beneficio della dilazione decade e vengono avviate le successive procedure per la riscossione, anche coattiva, dell'importo residuo.

## AUTOTUTELA

Nel caso in cui GeSeM riscontri errori in atti amministrativi di carattere tributario può ricorrere – di propria iniziativa o su istanza di parte – all’annullamento dell’atto o alla rinuncia all’imposizione.

In caso di annullamento d’ufficio o revoca, totale o parziale, GeSeM emette un apposito atto contenente gli estremi del provvedimento annullato o revocato e i dati essenziali in esso riportati, specificando le motivazioni e gli effetti dell’annullamento o revoca.

L’atto di annullamento deve essere notificato al contribuente interessato e all’organo giurisdizionale presso cui è eventualmente pendente il relativo ricorso.

L’annullamento o la revoca dell’atto sono disposti dal Funzionario Responsabile del Tributo, al quale devono essere indirizzate le istanze dei contribuenti. La pratica è invece trattata direttamente dal Responsabile del Procedimento. I nominativi di riferimento per entrambe le funzioni sono sempre indicati nel testo dell’avviso di accertamento.

## INTERPELLO

Il contribuente ha diritto di **interpellare l’Ufficio competente** per ottenere una risposta riguardante l’applicazione delle disposizioni normative e regolamentari inerenti i tributi gestiti dall’Ufficio stesso, al fine di risolvere i propri dubbi in merito.

L’interpello è possibile quando vi sono condizioni di obiettiva incertezza sulla loro corretta interpretazione ovvero per informazioni sulla corretta qualificazione di fattispecie imponibili alla luce delle disposizioni tributarie applicate alle medesime, sempre nel caso di obiettive condizioni di incertezza.

Non possono formare oggetto di interpello fattispecie sulle quali gli Uffici competenti abbiano già fornito istruzioni, chiarimenti ed interpretazioni di carattere generale. In tale evenienza l’Ufficio comunica all’interessato le istruzioni già emesse con invito ad ottemperarvi.

L’istanza di interpello deve essere formulata per iscritto e deve essere consegnata presso uno degli sportelli GeSeM oppure inviata via posta o via PEC. Nell’istanza il contribuente può anche proporre una soluzione al quesito posto secondo la propria interpretazione.

GeSeM risponde all’istanza entro **90 giorni** dalla data di ricezione della stessa. Qualora entro tale termine non venga fornita alcuna risposta, il silenzio equivale alla condivisione da parte dell’Ufficio della soluzione prospettata dal contribuente. In ogni caso la risposta fornita da GeSeM ha efficacia solo ed esclusivamente nei confronti del contribuente istante e limitatamente al caso concreto oggetto dell’istanza.

La presentazione delle istanze di interpello non ha effetto sulle scadenze previste dalle norme tributarie, né sulla decorrenza dei termini di decadenza e non comporta interruzione o sospensione dei termini di prescrizione.

GeSeM mette a disposizione sul proprio sito un modello standard da poter utilizzare per la presentazione dell’istanza.

## ACCERTAMENTO CON ADESIONE

L'istituto dell'**accertamento con adesione** è stato introdotto all'interno dei Regolamenti Comunali ai sensi del D. Lgs. n. 218/1997 e s.m.i. al fine di instaurare un migliore rapporto con i contribuenti improntato a principi di collaborazione e trasparenza e quale elemento di prevenzione del contenzioso.

Il ricorso all'accertamento con adesione presuppone la presenza di materia concordabile e quindi di elementi suscettibili di apprezzamento valutativo, quale ad esempio il valore imponibile di un'area edificabile. Esulano quindi dal campo applicativo dell'istituto le questioni "di diritto" e tutte le fattispecie nelle quali l'obbligazione tributaria è determinabile sulla base di elementi certi, determinati o obiettivamente determinabili.

L'attivazione del procedimento può avvenire in due modalità:

### 1. SU INIZIATIVA DELL'UFFICIO PREPOSTO

L'Ufficio, in presenza di situazioni di obiettiva incertezza che rendano opportuna l'instaurazione del contraddittorio, prima della notifica dell'avviso di accertamento può inviare al contribuente stesso un invito a comparire, da comunicare con lettera raccomandata o mediante notifica, anche a mezzo PEC, con l'indicazione del tributo e dei periodi d'imposta suscettibili di accertamento nonché del giorno e del luogo della comparizione per definire l'accertamento con adesione. La partecipazione del contribuente al procedimento, anche se invitato, non costituisce obbligo e la mancata risposta all'invito stesso non è sanzionabile. In caso di mancata comparizione del contribuente, l'Ufficio procede a notificare l'avviso di accertamento.

### 2. SU INIZIATIVA DEL CONTRIBUENTE

Il contribuente nei cui confronti sia stato notificato un avviso di accertamento d'ufficio o accertamento in rettifica, può formulare anteriormente all'impugnazione dell'atto innanzi all'organo giurisdizionale competente, istanza di accertamento con adesione consegnandola a mano presso gli sportelli GeSeM oppure inviandola via posta o via PEC.

GeSeM mette a disposizione sul proprio sito internet un modello standard da poter utilizzare.

In caso di presentazione dell'istanza, i termini per l'impugnazione dell'atto nonché i termini per il pagamento dello stesso, sono sospesi per un periodo di 90 giorni.

Qualora la natura ed il contenuto dell'atto non rendano legittima l'applicazione dell'accertamento con adesione, l'Ufficio ne dà opportuna comunicazione al contribuente. Dalla data di notifica di tale comunicazione ripartono i termini precedentemente sospesi.

Diversamente, entro 15 giorni dalla data di presentazione dell'istanza, l'Ufficio invia al contribuente l'invito a comparire al fine di procedere all'esame dalla posizione e all'eventuale definizione del procedimento. La mancata presentazione da parte del contribuente comporta l'interruzione dello stesso.

In caso di perfezionamento dell'adesione, viene emesso un **atto di accertamento con adesione** che sostituisce l'atto precedentemente notificato e che deve essere sottoscritto dal contribuente e dal Funzionario Responsabile del Tributo. Nell'atto devono essere indicati gli elementi e le motivazioni sui quali si fonda la definizione, anche con richiamo alla documentazione in atti, la liquidazione del tributo o del maggior tributo, degli interessi e delle sanzioni. Queste ultime, in virtù dell'avvenuta adesione, vengono ridotte nella misura prevista dalla normativa, ad eccezione delle sanzioni per mancato, parziale o tardivo versamento che rimangono invariate nella misura del 30% del tributo ridefinito.

La definizione si perfeziona con il versamento, entro venti giorni dalla sottoscrizione dell'atto di accertamento con adesione, delle somme dovute con le modalità indicate nell'atto stesso.

L'accertamento definito con adesione non è soggetto ad impugnazione, non è integrabile o modificabile da parte dell'Ufficio e non rileva a fini extratributari o per altri tributi comunali non specificati nell'atto.

## RECLAMO, MEDIAZIONE E RICORSO

L'istituto del **reclamo e mediazione** previsto dall'articolo 17 bis del D. Lgs. 546/92 come modificato dal D. Lgs. 156/2015 e si applica alle controversie sugli atti tributari emessi dal Comune, instaurate dal 1.1.2016.

Ai sensi di tale articolo, per le sole controversie di valore non superiore ad euro cinquantamila (€ 50.000,00 riferite al solo tributo, al netto di sanzioni, interessi e spese), il ricorso tributario nelle forme di legge previste dal D.Lgs. 546/92, produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa relativa al solo tributo.

L'istanza di ricorso avente effetto di reclamo deve essere notificata all'Ente entro il termine ordinario di 60 giorni dalla data di notifica dell'avviso di accertamento. I termini procedurali del ricorso sono automaticamente sospesi per novanta giorni dalla data di notifica all'Ente, termine entro il quale deve essere conclusa la procedura di reclamo e mediazione.

Decorsi i novanta giorni predetti, con o senza decisione dell'Ufficio, il procedimento giudiziale riprende e da tale data decorre il termine di legge per la costituzione in giudizio delle parti presso la competente commissione tributaria provinciale.

Il procedimento è curato da un mediatore nominato dell'Ente Comunale.

Entro il termine di **90 giorni** dalla presentazione del ricorso, l'ufficio procedente adotta e trasmette il provvedimento nel quale indica l'esito del procedimento che può concludersi con:

- a.** L'accoglimento totale del reclamo;
- b.** La definizione della proposta di mediazione così come proposta dal contribuente, mediante l'adozione di un accordo;
- c.** La formulazione di una controproposta di mediazione rispetto a quella indicata dal contribuente;
- d.** Il rigetto del reclamo e le ragioni della mancata proposta di mediazione da parte dell'ufficio.

La procedura di reclamo / mediazione si conclude con la redazione di un **verbale sia positivo che negativo**, che viene notificato sia al contribuente che all'Ufficio che ha emesso l'atto di accertamento. Successivamente l'ufficio redige un apposito atto di rettifica dell'atto contenente un richiamo alle conclusioni raggiunte dal mediatore nonché la rideterminazione dell'ammontare del tributo.

La mediazione si perfeziona con il versamento, entro il termine di venti giorni dalla data di sottoscrizione dell'accordo tra le parti, delle somme dovute ovvero della prima rata nel caso in cui venga stabilita una dilazione del pagamento.

Nel caso in cui la mediazione abbia avuto buon esito, le sanzioni amministrative si applicano nella misura del trentacinque per cento del minimo previsto dalla legge.

Gli atti tributari, oggetto di mediazione positiva, al perfezionamento della stessa, non possono essere più oggetto di contenzioso tributario.