

COMUNE DI MASSA



Medaglia d'Oro al Merito Civile



**Massa Tributi e Riscossioni S.r.l.**

# **CARTA DEI SERVIZI**

Gentile Utente,

Master S.r.l. presenta la propria Carta dei Servizi con cui si augura di fornire un utile strumento, di immediata e semplice consultazione, per far conoscere la Società, i servizi erogati e le finalità con cui opera.

Nelle pagine che seguono sono fornite le informazioni necessarie per contattare o per accedere agli uffici, fruire dei servizi offerti e contribuire a migliorare la qualità attraverso le opportune valutazioni e osservazioni.

In un settore delicato quale quello della gestione delle entrate, siano esse tributarie o patrimoniali, in cui i contribuenti sono spesso disorientati da disposizioni di legge e regolamenti non sempre facilmente comprensibili per i non addetti ai lavori, il nostro impegno è quello di offrire un servizio che consenta al cittadino di adempiere ai propri obblighi nel modo più semplice, chiaro e trasparente possibile.

In tal senso sono richiamati i diritti e gli strumenti di tutela e garanzia riconosciuti al contribuente e su tali basi la Carta dei Servizi trae ispirazione dallo Statuto del Contribuente.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento essenziale per un processo continuo di analisi e miglioramento della qualità del servizio erogato e di confronto con i cittadini ispirato alla massima collaborazione, fiducia e trasparenza.

## Indice

<b>1. Presentazione della società.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Ambiti di intervento.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Dove siamo.....</b>	<b>6</b>
<b>4. Organigramma della società .....</b>	<b>6</b>
<b>5. Orario apertura al pubblico.....</b>	<b>9</b>
<b>6. Lo Statuto del contribuente.....</b>	<b>9</b>
<b>7. La Carta dei Servizi: scopo e principi informativi.....</b>	<b>10</b>
<b>8. Le attività e i servizi offerti.....</b>	<b>11</b>
<b>9. Servizi fruibili attraverso canali telematici.....</b>	<b>23</b>
<b>10. Reclami e suggerimenti.....</b>	<b>24</b>
<b>11. Accesso agli atti .....</b>	<b>25</b>
<b>12. Formazione e Comunicazione.....</b>	<b>26</b>
<b>13. Conoscenza degli atti e semplificazione.....</b>	<b>26</b>
<b>14. Autotutela.....</b>	<b>26</b>
<b>15. Verifiche sul territorio.....</b>	<b>27</b>
<b>16. Impegni per il miglioramento.....</b>	<b>27</b>
<b>17. Decorrenza .....</b>	<b>27</b>

## **1. Presentazione della Società**

Massa Tributi e Riscossione S.r.l., in sigla Master S.r.l., è una società in house del Comune di Massa costituita con atto del Consiglio Comunale n. 73 del 21/07/2009.

La Società è iscritta al Registro Imprese di MASSA CARRARA – MS - con numero R.E.A 122441, Codice fiscale 01213950452, Partita iva 01213950452, Capitale Sociale di euro 100.000,00 i.v., partecipata al 100% del suo capitale dal suo unico socio, il Comune di Massa, con sede legale in Via Porta Fabbrica n. 1 – Massa (MS).

A partire dall'anno 2010, in virtù della Deliberazione del Consiglio Comunale di Massa n. 2 del 14.01.2010, alla Società è stato affidato il Servizio per la “Gestione delle attività inerenti la riscossione dei tributi e delle entrate patrimoniali, delle attività di supporto connesse o complementari, accessorie ed ausiliarie alla gestione tributaria e patrimoniale” specificando le attività che la Società doveva svolgere in un “Piano Operativo per la gestione dei servizi” (anch'esso contenuto nella medesima Deliberazione). Tale affidamento ha avuto una durata decennale per il periodo 1 gennaio 2010 – 31 dicembre 2019.

Dopo una breve proroga tecnica, il Consiglio Comunale di Massa, con Deliberazione n. 90 del 29 maggio 2020, ha disposto un nuovo affidamento per il periodo di tre anni, decorrenti dal 01 giugno 2020, alla Società Master dei servizi strumentali di “Gestione delle attività inerenti alla riscossione dei tributi e delle entrate patrimoniali, delle attività di supporto connesse o complementari, accessorie ed ausiliarie alla gestione tributaria e patrimoniale” approvando, contestualmente, un nuovo schema di Disciplinare di servizio che regola i rapporti giuridici ed economici tra il Comune di Massa e la Società, nonché un nuovo Piano operativo per la gestione dei servizi 2020-2023.

Attualmente, pertanto, la Società Master, nell'ambito delle Entrate tributarie e patrimoniali definite nel “Piano operativo per la gestione dei servizi”, ha la gestione di tutte le attività propedeutiche e istruttorie relative:

- alla riscossione volontaria, ovvero la liquidazione, d'ufficio o su istanza di parte, della cifra da pagare in relazione alla singola entrata;
- all'attività di controllo, ovvero la verifica della correttezza dei pagamenti eseguiti e da eseguire in relazione alla singola entrata e la relativa rendicontazione;
- all'attività di contrasto all'evasione tributaria e patrimoniale, ovvero l'emersione di situazioni non conosciute per le quali è necessario effettuare, a qualunque titolo, un pagamento.

In aggiunta alle suddette attività la Società ha, altresì, la gestione dei servizi cimiteriali comunali cittadini (Mirteto e Turano) concernente l'apertura e la chiusura giornaliera, festivi compresi, dei cimiteri; la presa in carico degli atti inerenti all'inumazione, esumazione, tumulazione, estumulazione, traslazioni ordinarie e straordinarie, cremazioni; l'aggiornamento della banca dati in ordine all'anagrafe dei concessionari dei loculi, ossari, cappelle private ecc. e tutte le attività conseguenti.

Tutte le attività che la Master svolge hanno natura meramente strumentale e di supporto al ruolo svolto dal Comune il quale rimane l'unico titolare dei servizi erogati.

## 2. Ambiti di intervento

Master S.r.l. si occupa prevalentemente della Riscossione delle Entrate comunali (riscossione volontaria, attività di controllo, attività di contrasto all'evasione) e fornisce attività di supporto a tutti i procedimenti amministrativi relativi a:

### ENTRATE TRIBUTARIE

- ICI - IMU (Imposta municipale propria)
- TASI (Tassa sui servizi indivisibili)
- TARSU – TARES – TARI (Tassa sui rifiuti)
- ICP e DPA (Imposta sulla pubblicità e diritti sulle pubbliche affissioni)

### ENTRATE EXTRA-TRIBUTARIE

- Servizi educativi e scolastici:
  - Rette delle Mense scolastiche
  - Rette degli Asili nido
  - Rette del Trasposto scolastico
- Servizi alla collettività Cultura Turismo e Sport
  - Proventi per utilizzo Strutture Sportive Comunali
- Servizi Ambiente – Suap – Mobilità
  - Proventi per Impianti di telefonia mobile
  - Proventi per Canone marmo e contributo di estrazione
  - Proventi per Canone concessioni minerarie e acque termali
  - Proventi per Canone occupazione suolo pubblico (COSAP) permanente e temporaneo
  - Proventi per Concessioni suolo pubblico e Proventi per Passi carrabili
  - Proventi per parcheggio a pagamento e rilascio abbonamenti
- Servizio Demanio e Patrimonio
  - Proventi relativi ad Immobili e Terreni di proprietà comunale
- Servizi cimiteriali
  - Diritti sulle operazioni cimiteriali e trasporto funebre su territorio comunale
  - Canone annuo di illuminazione (lux votiva)

L'aver fatto confluire in un unico Soggetto la gestione di così tante Entrate comunali (ogni entrata ha la sua legislazione specifica di riferimento, nonché il suo peso in termini economici e di impatto sociale) muove dalla convinzione che una gestione unitaria e coordinata possa meglio:

- garantire un dialogo tecnico tra i diversi servizi;
- eliminare sovrapposizioni;
- razionalizzare i costi;
- creare servizi integrati per l'utenza;
- migliorare i rapporti con l'utenza;
- generare recupero di evasione fiscale e recupero di insolvenze extra-tributarie;
- garantire principi di equità fiscale e tariffaria;
- ricostituire un senso civico basato sulla fiducia e il rispetto delle regole.

La mission della Società è informata non solo alla mera riscossione delle Entrate comunali, ma si estende anche alla consulenza e all'assistenza agli utenti finalizzata a mettere questi ultimi nella condizione migliore per adempiere ai propri doveri.

### **3. Dove siamo**

La sede legale della Master S.r.l. è presso il Palazzo Comunale in Massa, Via Porta Fabbrica n. 1, mentre la sede operativa principale è stata individuata fin dall'anno 2010 presso la ex scuola Media Alfieri di Via Simon Musico n. 6, nell'intento di localizzare gli uffici nei pressi del centro Città. Inoltre, essendo la Società affidataria del servizio di Pesa Pubblica e di una parte delle attività di gestione dei servizi cimiteriali, sono state attivate le sedi periferiche presso la Pesa Pubblica di Via Bassa Tambura e presso i Cimiteri di Mirteto e di Turano. Gli Uffici e lo Sportello per il pubblico della società sono ubicati in Via Simon Musico n. 6.

#### Per chi arriva in treno:

È possibile raggiungere gli uffici della sede operativa principale di Master S.r.l. utilizzando i mezzi pubblici in partenza dalla Stazione Ferroviaria di Massa Centro.

Linea L60/L62 ----- scendere alla fermata di Via Europa ----- proseguire a piedi su Via Europa verso S. Pietro, alla rotonda prendere la seconda uscita e procedere in Largo Giacomo Matteotti, svoltare a sinistra e prendere Via Armando Angelini/Piazza Felice Palma. Continuare su Via Armando Angelini, svoltare a sinistra e prendere Via Simon Musico e svoltare a destra per rimanere su Via Simon Musico (550 m).

#### Per chi arriva dall'autostrada:

Uscita Casello A12 di Massa Centro ----- alla rotonda prendere la terza uscita e prendere Via degli Oliveti (2,4 km) ----- alla rotonda prendere la prima uscita e prendere SS 1 Via Aurelia (850 m) ----- svoltare a sinistra e prendere Via Tecchie (400 m) ----- svoltare a destra e prendere Viale Trieste (300 m) ----- svoltare a sinistra e prendere Via XXVII Aprile (64 m) ----- svoltare a destra e prendere Via Simon Musico e svoltare a sinistra per rimanere su Via Simon Musico (230 m) ----- Parcheggiare nel parcheggio del Pomario Ducale di Massa che dista dagli uffici di Master S.r.l. 170 metri.

### **4. Organigramma della Società**

Ai sensi dello Statuto, la Società ha una propria Assemblea composta dal socio unico Comune di Massa, un Organo Amministrativo denominato Amministratore Unico e nominato dal Socio, un Collegio dei Sindaci. E' facoltà dell'Assemblea nominare il Direttore.

Funzioni e competenze dei singoli organi, oltre alle procedure di nomina, sono specificate nello Statuto della Società.

La dotazione organica consta di n. 37 unità attraverso le quali la Società garantisce lo svolgimento di tutti i servizi.

La macrostruttura presenta n. 3 Aree di coordinamento suddivise in:

- Area Tributaria e proventi agri marmiferi;
- Area Extra-tributaria e gestione dei servizi cimiteriali;
- Area Amministrativa.

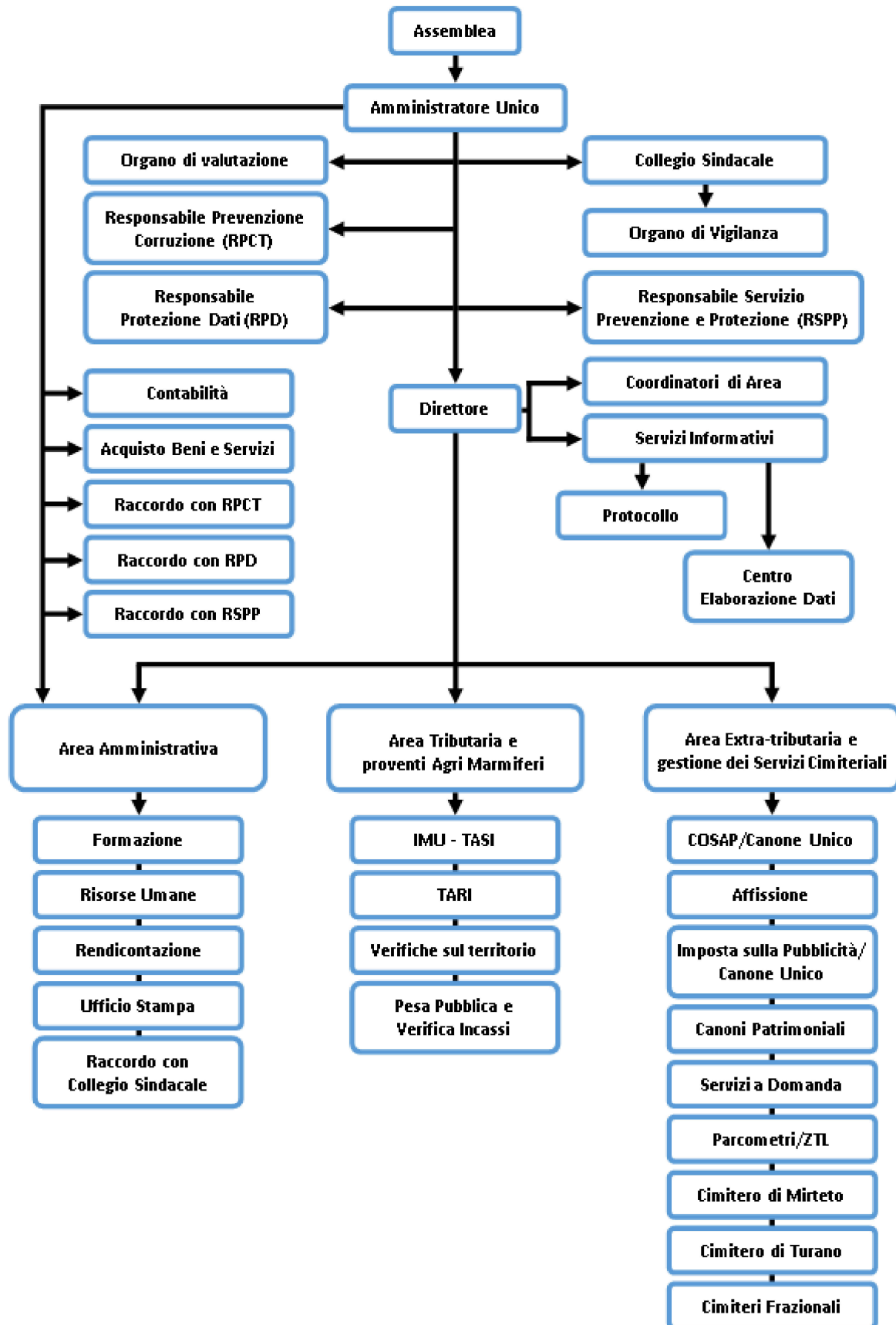
Le attività e i servizi che svolgono l'Area Tributaria e quella Extra-Tributaria sono declinate dettagliatamente di seguito nel paragrafo 8 della presente Carta.

L'Area Amministrativa svolge le seguenti attività:

- Gestione delle risorse umane;
- Rendicontazione generale degli incassi;
- Gestione rapporti con revisori contabili dell'ente comunale;
- Redazione documentazione per agenti contabili;
- Supporto alla formazione obbligatoria dei dipendenti;
- Ufficio stampa;
- Predisposizione schema del piano programma, del bilancio economico annuale e pluriennale di previsione, del bilancio di esercizio e dell'assetto organizzativo;
- Raccordo col Responsabile della sicurezza sui luoghi di lavoro, col Responsabile della prevenzione della corruzione e trasparenza, col Responsabile della protezione dei dati personali e con il Medico Aziendale;
- Contabilità;
- Acquisto di beni, servizi, forniture e consulenze.

L'Area Tributaria, Extra-tributaria e Amministrativa si rapportano direttamente col Direttore aziendale fatte salve le ultime tre voci dell'Area amministrativa per le quali il rapporto è direttamente con l'Amministratore Unico.

Di seguito la rappresentazione della struttura:





## 5. Orario di apertura al pubblico

Lo svolgimento dell'orario di lavoro della Società è, salvo esigenze particolari, lo stesso osservato dagli Uffici del Comune di Massa.

Di norma, gli Uffici sono aperti al pubblico nei seguenti orari:

<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b>
Lunedì	8:45 – 12:45
Martedì	8:45 – 12:45    15:30-17:30
Mercoledì	8:45 – 12:45
Giovedì	8:45 – 12:45    15:30-17:30
Venerdì	8:45 – 12:45
Sabato	CHIUSO
Domenica	CHIUSO

## 6. Lo Statuto del contribuente

Lo Statuto del Contribuente (Legge 27 luglio 2000, n. 212) riconosce ai contribuenti strumenti di tutela e di garanzia nei confronti dell'amministrazione finanziaria sia in materia di conoscibilità del sistema normativo tributario sia nell'ambito delle attività di accertamento e riscossione esercitate dagli uffici fiscali.

In particolare si riconosce:

- Il diritto all'informazione del contribuente (art. 5)

Il contribuente ha diritto a che siano assunte idonee iniziative volte a consentire la completa e agevole conoscenza delle disposizioni legislative e amministrative vigenti in materia tributaria e degli atti di prassi emanati.

- Il diritto alla conoscenza degli atti e alla semplificazione amministrativa (art. 6)

Il contribuente ha diritto all'effettiva conoscenza degli atti a lui destinati, che devono essere comunicati nel luogo di effettivo domicilio, quale desumibile dalle informazioni in possesso dell'amministrazione, ovvero nel luogo ove è stato eletto domicilio speciale ai fini dello specifico procedimento cui si riferiscono gli atti da comunicare. Tali atti sono in ogni caso comunicati con modalità idonee a garantire che il loro contenuto non sia conosciuto da soggetti diversi dal destinatario, ferme restando le disposizioni in materia di notifica degli atti tributari. I modelli di dichiarazione, le istruzioni e ogni altra comunicazione devono essere messi a disposizione del contribuente in tempi utili ed essere comprensibili anche a chi non ha conoscenze in materia tributaria. Il contribuente ha diritto di adempiere alle obbligazioni tributarie nelle forme meno costose e più agevoli.

- Il diritto alla chiarezza e motivazione degli atti (art. 7)

Gli atti notificati al contribuente, oltre all'obbligo di motivazione, devono indicare:

- l'ufficio presso cui è possibile ottenere informazioni e il responsabile del procedimento;
- l'organo presso cui è possibile promuovere un riesame anche nel merito dell'atto in sede di autotutela;
- le modalità, il termine, l'organo giurisdizionale o l'autorità amministrativa cui è possibile ricorrere in caso di atti impugnabili.

- Il diritto alla Tutela dell'affidamento e della buona fede. Errori del contribuente (art. 10)

I rapporti tra contribuente e amministrazione sono improntati al principio della collaborazione e della buona fede.

Non sono irrogate sanzioni né richiesti interessi moratori al contribuente qualora si sia conformato a indicazioni contenute in atti dell'amministrazione o il suo comportamento sia dipeso da ritardi, omissioni od errori imputabili all'amministrazione stessa.

Su tali basi Master S.r.l., nella redazione di questa "Carta dei Servizi", si ispira allo Statuto del Contribuente, al fine di fornire all'utente uno strumento di informazione su come la Società opera per svolgere il suo ruolo istituzionale in tema di gestione e riscossione delle entrate tributarie ed extra-tributarie e per assicurare diritti e garanzie a tutela dei contribuenti.

## **7. La Carta dei Servizi: scopo e principi informativi**

La Carta dei Servizi, in ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nonché della successiva L. 273/95, è lo strumento che Master S.r.l. adotta per assumere una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

In essa, infatti, la Società dichiara:

- i servizi offerti;
- i rapporti con i contribuenti utenti;
- i livelli di qualità offerti;
- i parametri qualitativi garantiti;
- le forme di segnalazione dei disservizi eventualmente riscontrati;
- le modalità di presentazione dei reclami;
- il diritto di ottenere ogni informazione di carattere normativo, economico e organizzativo in ordine alle tariffe applicate dal Comune di Massa, alle scadenze dei versamenti, all'applicazione di agevolazioni/riduzioni/esenzioni.

Principi informativi in tutta l'attività della Società devono essere:

- uguaglianza: l'erogazione di tutti i servizi deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e parità di trattamento per tutti;
- imparzialità: la Società si comporta, nei confronti dei cittadini e degli utenti, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;

- continuità: la Società garantisce di svolgere le proprie attività in modo regolare e senza interruzioni. Qualunque eventuale interruzione del servizio dovuta a cause esterne verrà gestita tempestivamente per arrecare il minor danno possibile all'utenza.

- partecipazione: la Società predispone piani di promozione e pubblicizzazione di contenuto informativo della propria attività, in modo da coinvolgere i cittadini e favorirne la collaborazione. La partecipazione è, altresì, garantita attraverso la promozione di forme e modi per inoltrare suggerimenti, reclami, richieste, osservazioni.

- informazione: l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della Società che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla normativa vigente.

- efficienza ed efficacia: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia anche tramite il massimo utilizzo degli strumenti informatici a disposizione della moderna tecnologia.

## **8. Le attività e i servizi offerti**

Le attività e i servizi che la Master svolge sono definite nel "Piano operativo per la gestione dei servizi 2020-23", allegato al contratto di servizio che lega la Società ed il Comune di Massa.

## **ENTRATE TRIBUTARIE**

### **IMU**

La società:

- svolge attività di ritiro di tutte le dichiarazioni originarie o di variazione, nonché delle richieste di esenzione o di agevolazione;
- aggiorna le posizioni dei singoli contribuenti;
- svolge attività propedeutica all'emissione degli avvisi di accertamento per violazioni della normativa (omessa, infedele, tardiva dichiarazione e/o pagamento), attraverso il controllo e l'aggiornamento delle banche dati catastali e dei pagamenti effettuati.
- gestisce tutto il rapporto con i contribuenti al fine della corretta applicazione dell'imposta e del suo pagamento, compresa la fase dell'accertamento;
- rendiconta gli incassi ordinari e quelli relativi agli avvisi di accertamento emessi.

La Società gestisce anche l'attività di front-office con i contribuenti sia in merito agli avvisi di accertamento inviati sia in merito a chiarimenti su tutto quanto riguarda la corretta applicazione e il pagamento del tributo.

Principali riferimenti normativi:

L. 147/13 istitutiva della IUC (imposta unica comunale suddivisa in IMU – TASI – TARI);

L. 160/19 istitutiva della nuova IMU in vigore dal 1 gennaio 2020;

Regolamento comunale per l'applicazione dell'Imposta Comunale Unica (IUC) approvato con Del. Cons. Com. n. 42/2014 e sue modifiche ed integrazioni in vigore fino al 31.12.2019;

Regolamento comunale di disciplina dell'Imposta Municipale propria (IMU) approvato con Del. Cons. Com. n. 103/2020 in vigore dal 01.01.2020;  
Delibere di Cons. Com. con cui ogni anno vengono approvate le aliquote IMU;  
Delibere di Giunta Municipale con cui vengono stabiliti i valori delle aree edificabili per ciascun singolo anno di imposta.

#### Calcolo importi

L'IMU è un tributo in autoliquidazione, ovvero è il contribuente che è tenuto, sulla base del presupposto impositivo, a calcolarsi la somma da pagare. La Società NON svolge, per conto dei contribuenti, alcun tipo di calcolo preventivo.

Sul sito del Comune di Massa è, di norma, presente un link che rimanda ad una pagina internet dove è possibile sviluppare, gratuitamente, il calcolo del dovuto.

#### Scadenze

16 giugno – acconto I rata o rata unica.  
16 dicembre – saldo.

#### Modalità di pagamento

Bollettino di conto corrente postale n. 1008857615 o modello F24 presso:

- tesoreria comunale (Monte dei Paschi di Siena);
- uffici postali;
- sportelli bancari;
- sportelli concessionari della Riscossione solo tramite modello F24.

Contatti 0585-883653 [imu@mastermassa.it](mailto:imu@mastermassa.it)

## **TASI**

A partire dall'anno 2020 la TASI (Tassa sui servizi indivisibili) è stata inglobata nella nuova IMU sulla base della L. 160/19 e, quindi, non esiste più come autonomo prelievo tributario.

Resta in capo alla Società Master lo svolgimento di tutta l'attività propedeutica relativa all'emissione degli avvisi di accertamento per omessa, infedele, tardiva dichiarazione e/o pagamento per le annualità di imposta dal 2014 al 2019 compreso.

La Società gestisce anche l'attività di front-office con i contribuenti sia in merito agli avvisi di accertamento inviati sia in merito ai chiarimenti su tutto quanto riguarda la corretta applicazione e il pagamento del tributo.

#### Principali riferimenti normativi:

L. 147/13 istitutiva della IUC (imposta unica comunale suddivisa in IMU – TASI – TARI);  
Regolamento comunale per l'applicazione dell'Imposta Comunale Unica (IUC) approvato con Del. Cons. Com. n. 42/2014 e sue modifiche ed integrazioni in vigore fino al 31.12.2019;  
Delibere di Cons. Com. con cui ogni anno vengono approvate le aliquote TASI;

Delibere di Giunta Municipale con cui vengono stabiliti i valori delle Aree edificabili per ciascun singolo anno di imposta.

Modalità di pagamento

Bollettino di conto corrente postale n. 1008857615 o modello F24 presso:

- tesoreria comunale (Monte dei Paschi di Siena);
- uffici postali;
- sportelli bancari;
- sportelli concessionari della Riscossione solo tramite modello F24.

Contatti 0585-883653 [tasi@mastermassa.it](mailto:tasi@mastermassa.it)

## **TARI**

La Società:

- svolge attività di ritiro di tutte le dichiarazioni originarie o di variazione nonché di tutta la modulistica necessaria per la gestione della tassa;
- aggiorna le posizioni dei singoli contribuenti;
- svolge attività propedeutica all'emissione degli avvisi di accertamento per violazioni della normativa (omessa, infedele, tardiva dichiarazione e/o pagamento), attraverso il controllo e l'aggiornamento delle banche dati e dei pagamenti effettuati;
- gestisce tutto il rapporto con i contribuenti al fine della corretta applicazione dell'imposta e del suo pagamento, compresa la fase dell'accertamento;
- rendiconta gli incassi ordinari e quelli relativi agli avvisi di accertamento emessi;
- procede all'invio degli avvisi di pagamento ordinari per l'anno in corso;
- verifica sul territorio le misurazioni delle superfici dichiarate.

La Società gestisce anche l'attività di front-office con i contribuenti sia in merito agli avvisi di accertamento inviati sia in merito ai chiarimenti su tutto quanto riguarda la corretta applicazione e il pagamento del tributo.

Principali riferimenti normativi:

L. 147/13 istitutiva della IUC (imposta unica comunale suddivisa in IMU – TASI – TARI);  
Regolamento comunale per l'applicazione dell'Imposta Comunale Unica (IUC) approvato con Del. Cons. Com. n. 42/2014 e sue modifiche ed integrazioni in vigore fino al 31.12.2019;  
Regolamento comunale di disciplina della Tassa sui rifiuti approvato con Del. Cons. Com. n. 143/2020 in vigore dal 01.01.2020;  
Delibere di Cons. Com. con cui ogni anno vengono approvate le Tariffe TARI.

Calcolo importi

La TARI è un tributo che viene liquidato dall'Ufficio, ovvero il contribuente è tenuto al pagamento dopo che l'Ufficio gli ha inviato un bollettino per posta ordinaria in cui quantifica il dovuto per tutto l'anno di riferimento.

Sul sito del Comune di Massa è, di norma, presente un link che rimanda ad una pagina internet dove è possibile sviluppare, gratuitamente, il calcolo del dovuto.

Scadenze

Tre rate di acconto al 31 marzo, 31 maggio e 31 agosto pari al 75% dell'importo relativo all'anno precedente.

Saldo al 5 dicembre.

Modalità di pagamento

Bollettino di conto corrente postale n. 1008857615 o modello F24 presso:

- tesoreria comunale (Monte dei Paschi di Siena);
- uffici postali;
- sportelli bancari;
- sportelli concessionari della Riscossione solo tramite modello F24.

Contatti 0585-883652 [tari@mastermassa.it](mailto:tari@mastermassa.it)

## **Imposta comunale sulla pubblicità e Diritti di pubblica affissione (ICP e DPA)**

Questa imposta subirà, col 1 gennaio 2021, un importante cambiamento in quanto, da quella data, entrerà in vigore il Canone unico patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria ai sensi dell'art. 1 commi 816-836 della L. 160/19.

In questa sede, pertanto, ci si limita a dichiarare che cosa la Società svolgerà fino al 31.12.2020 in merito all'attività ordinaria e che cosa, invece, continuerà a fare in merito all'attività di recupero dell'evasione.

La Società:

- svolge attività di ritiro di tutte le dichiarazioni originarie o di variazione nonché di tutta la modulistica necessaria per la gestione dell'imposta;
- aggiorna le posizioni dei singoli contribuenti;
- svolge attività propedeutica all'emissione degli avvisi di accertamento per violazioni della normativa (omessa, infedele, tardiva dichiarazione e/o pagamento), attraverso il controllo e l'aggiornamento delle banche dati e dei pagamenti effettuati;
- gestisce tutto il rapporto con i contribuenti al fine della corretta applicazione dell'imposta e del suo pagamento, compresa la fase dell'accertamento;
- rendiconta gli incassi ordinari e quelli relativi agli avvisi di accertamento emessi;
- procede all'invio degli avvisi di pagamento ordinari per l'anno in corso;
- verifica sul territorio i mezzi pubblicitari esistenti e segnala quelli abusivi;
- fornisce al Comune un censimento annuale di ogni tipologia di impianto pubblicitario;
- garantisce il servizio delle affissioni pubbliche nelle apposite plance.

La Società gestisce anche l'attività di front-office con i contribuenti sia in merito agli avvisi di accertamento inviati sia in merito ai chiarimenti su tutto quanto riguarda la corretta applicazione e il pagamento del tributo.

Principali riferimenti normativi:

Decreto legislativo n. 507/93 (Capo I) e successive modifiche e integrazioni;  
Regolamento comunale di disciplina dell'Imposta di Pubblicità e diritti di pubblica affissione;  
Tariffe annuali approvate con delibera di Consiglio comunale.

Calcolo importi

L'Imposta sulla pubblicità è un tributo che viene liquidato dall'Ufficio, ovvero il contribuente è tenuto al pagamento dopo che l'Ufficio gli ha inviato un bollettino per posta ordinaria in cui quantifica il dovuto per tutto l'anno di riferimento.

Scadenze

31 gennaio

Modalità di pagamento

- con bollettino di c/c postale n. 1410039 presso gli uffici postali;
- con bonifico presso sportelli bancari o postali, codice **IBAN IT89 R076 0113 6000 0000 1410 039**;
- con bonifico intestato a Comune di Massa – IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITÀ - Servizio Tesoreria - codice IBAN IT 65 V 01030 13600 000002940081.
- con bonifico intestato a Comune di Massa – AFFISSIONI - Servizio Tesoreria, codice IBAN IT 65 V 01030 13600 000002940081.

Contatti      0585-883692      [pubblicita@mastermassa.it](mailto:pubblicita@mastermassa.it)

## **ENTRATE EXTRA-TRIBUTARIE**

### **Servizi educativi e scolastici**

### **Servizi a domanda individuale per Rette delle Mense scolastiche, degli Asili nido, del Trasposto scolastico**

La Società:

- gestisce la riscossione delle rette di frequenza per le mense scolastiche, gli asili nido e il trasporto scolastico attraverso l'emissione dei bollettini ordinari di pagamento;

- svolge attività di assistenza e di informazione agli utenti per la fruizione dei servizi;
- controlla il regolare pagamento da parte dell'utenza;
- fornisce al Comune le liste di carico relative a solleciti di pagamento;
- aggiorna le banche dati comunali;
- cura la corrispondenza con l'utenza.

Principali riferimenti normativi:

- Regolamenti comunali;
- Delibere di Cons. Com. con cui ogni anno vengono approvate le singole tariffe.

Scadenze

Le scadenze di pagamento sono indicate negli avvisi di pagamento.

Modalità di pagamento

- versando direttamente presso gli uffici di Master S.r.l.;
- con bollettino di c/c postale n. 12058541 presso gli uffici postali;
- con bonifico presso sportelli bancari o postali, codice **IBAN IT35 E076 0113 6000 0001 2058 541**;
- con bonifico intestato a Comune di Massa – ASILO/MENSE/SCUOLABUS (a scelta a seconda del servizio) - Servizio Tesoreria, codice IBAN IT 65 V 01030 13600 000002940081.

Contatti 0585-883691 [serviziscolastici@mastermassa.it](mailto:serviziscolastici@mastermassa.it)

## **Servizi alla collettività Cultura Turismo e Sport**

### **Proventi per utilizzo Strutture Sportive Comunali**

La Società:

- gestisce la riscossione dei proventi derivanti dall'utilizzo di strutture sportive comunali;
- svolge attività di assistenza ed informazione agli utenti per la fruizione del servizio;
- invia gli avvisi di pagamento secondo quanto disposto dai singoli atti comunali di concessione dell'uso;
- controlla la regolarità dei pagamenti;
- fornisce al Comune le liste di carico relative ai solleciti di pagamento;
- aggiorna le banche dati;
- cura la corrispondenza con l'utenza.

Principali riferimenti normativi

- Regolamenti comunali;



- Delibere di Cons. Com. con cui ogni anno vengono approvate le singole tariffe.

#### Scadenze

Le scadenze di pagamento sono indicate negli avvisi di pagamento.

#### Modalità di pagamento

- versando direttamente presso gli uffici di Master S.r.l.;
- con bollettino di c/c postale n. 12058541 presso gli uffici postali;
- con bonifico presso sportelli bancari o postali, codice **IBAN IT35 E076 0113 6000 0001 2058 541**;
- con bonifico intestato a Comune di Massa – CANONI PATRIMONIALI - Servizio Tesoreria, codice IBAN IT 65 V 01030 13600 000002940081.

Contatti: 0585/883691 [canoni@mastermassa.it](mailto:canoni@mastermassa.it)

## *Servizi Ambiente – Suap – Mobilità*

### *Proventi per Impianti di telefonia mobile*

#### La Società:

- gestisce la riscossione dei proventi derivanti dall'utilizzo degli impianti di telefonia mobile;
- svolge attività di assistenza ed informazione agli utenti per la fruizione del servizio;
- predispose l'emissione delle fatture secondo quanto disposto dai singoli atti comunali di concessione dell'uso;
- controlla la regolarità dei pagamenti;
- fornisce al Comune le liste di carico relative ai solleciti di pagamento;
- aggiorna le banche dati;
- cura la corrispondenza con l'utenza.

#### Principali riferimenti normativi

- Regolamenti comunali;
- Delibere di Cons. Com. con cui ogni anno vengono approvate le singole tariffe.

#### Scadenze

Le scadenze di pagamento sono indicate nelle fatture.

Contatti: 0585-883691 [canoni@mastermassa.it](mailto:canoni@mastermassa.it)

## **Proventi per Canone marmo e contributo di estrazione**

La Società:

- attraverso le pese pubbliche delle Jare e di Via bassa tambura verifica, quantifica e riscuote i proventi derivanti dal canone marmo e dal contributo di estrazione;
- esegue in cava la numerazione e misurazione dei blocchi di marmo quando non è possibile passare dalla pesa pubblica;
- rilascia il badge per la pesatura automatizzata;
- svolge attività di assistenza ed informazione agli utenti per la fruizione del servizio;
- predispone l'emissione delle fatture secondo quanto disposto dai singoli atti comunali di concessione dell'uso;
- controlla la regolarità dei pagamenti;
- fornisce al Comune le liste di carico relative ai solleciti di pagamento;
- aggiorna le banche dati;
- cura la corrispondenza con l'utenza.

Principali riferimenti normativi

- Legge Regione Toscana n. 35/15;
- Regolamenti comunali;
- Delibere di Cons. Com. con cui ogni anno vengono approvate le singole tariffe.

Scadenze

Le scadenze di pagamento sono indicate nelle fatture.

Modalità di pagamento

- versamento direttamente agli uffici Master S.r.l. presso la pesa pubblica sita in Via Bassa Tambura n. 109/A per quanto concerne pesate di materiale vario (anche attraverso acquisto di appositi gettoni di pesata da ritirare presso gli uffici della pesa pubblica);
- con bollettino di c/c postale n. 1410191 presso gli uffici postali;
- con bonifico presso sportelli bancari o postali, codice IBAN IT87 Y076 0113 6000 0000 1410 191.

Contatti 0585-42703 [pesapubblica@mastermassa.it](mailto:pesapubblica@mastermassa.it)

## **Proventi per Canone concessioni minerarie e acque termali**

La Società:

- gestisce la riscossione dei proventi derivanti dall'utilizzo delle concessioni minerarie e termali;
- svolge attività di assistenza ed informazione agli utenti per la fruizione del servizio;
- predispone l'emissione delle fatture secondo quanto disposto dai singoli atti comunali di concessione dell'uso;

- controlla la regolarità dei pagamenti;
- fornisce al Comune le liste di carico relative ai solleciti di pagamento;
- aggiorna le banche dati;
- cura la corrispondenza con l'utenza.

#### Principali riferimenti normativi

- Regolamenti comunali;
- Delibere di Cons. Com. con cui ogni anno vengono approvate le singole tariffe.

#### Scadenze

Le scadenze di pagamento sono indicate nelle singole fatture.

Contatti: 0585-883691 [canoni@mastermassa.it](mailto:canoni@mastermassa.it)

### **Proventi per Canone occupazione suolo pubblico (COSAP) permanente e temporaneo**

#### La Società:

- gestisce la riscossione dei proventi derivanti dall'occupazione del suolo pubblico comunale a qualunque titolo, sia permanente che temporaneo (in tale ambito è compresa anche la gestione dei passi carrai);
- riceve le denunce originarie e/o di variazione nonché le richieste di riduzioni/agevolazioni;
- svolge attività di assistenza ed informazione agli utenti per la fruizione del servizio;
- predispose l'emissione degli avvisi bonari di pagamento secondo quanto disposto dai singoli atti comunali di concessione del suolo;
- controlla la regolarità dei pagamenti;
- fornisce al Comune le liste di carico relative ai solleciti di pagamento;
- aggiorna le banche dati;
- svolge annualmente il controllo dei mezzi di occupazione permanente e giornalmente quello dei mezzi di occupazione temporanea;
- cura la corrispondenza con l'utenza.

#### Principali riferimenti normativi

- Regolamenti comunali;
- Delibere di Cons. Com. con cui ogni anno vengono approvate le singole tariffe.

#### Scadenze

Le scadenze di pagamento sono indicate nei singoli avvisi.  
Per la COSAP permanente il termine è il 31 gennaio.

## Modalità di pagamento

### Cosap temporanea

- versando direttamente presso gli uffici di Master S.r.l.;
- con bollettino di c/c postale n. 1005897879 presso uffici postali;
- con bonifico presso sportelli bancari o postali, codice **IBAN IT97 U076 0113 6000 0100 5897 879**;
- con bonifico intestato a Comune di Massa - C.O.S.A.P. TEMPORANEA - Servizio Tesoreria - codice IBAN IT 65 V 01030 13600 000002940081.

### Cosap permanente

- versando direttamente presso gli uffici di Master S.r.l.;
- con bollettino di c/c postale n. 1409862 presso gli uffici postali;
- con bonifico presso sportelli bancari o postali, codice **IBAN IT26 T076 0113 6000 0000 1409 862**;
- con bonifico intestato a Comune di Massa - C.O.S.A.P. PERMANENTE - Servizio Tesoreria - codice IBAN IT 65 V 01030 13600 000002940081.

Contatti 0585-883693    [cosap@mastermassa.it](mailto:cosap@mastermassa.it)

## **Proventi per parcheggio a pagamento e rilascio abbonamenti**

### La Società:

- gestisce la riscossione dei proventi derivanti dall'occupazione degli stalli di sosta nei parcheggi a pagamento;
- rilascia gli abbonamenti stagionali per la sosta nella zona di Marina di Massa e annuali per la sosta cittadina;
- gestisce i permessi di entrata e uscita dalla ZTL cittadina;
- svolge attività di assistenza ed informazione agli utenti per la fruizione del servizio;
- provvede allo scassetamento e ritiro giornaliero delle monete inserite nei parcometri;
- cura la corrispondenza con l'utenza.

### Principali riferimenti normativi

- Regolamenti comunali;
- Delibere di Cons. Com. con cui ogni anno vengono approvate le singole tariffe.

## Modalità di pagamento

### Per gli abbonamenti

- versando direttamente presso gli uffici di Master S.r.l.;

- con bonifico intestato a Comune di Massa - Servizio Tesoreria, codice IBAN **IT 65 V 01030 13600 000002940081** (specificando nella causale la dicitura “Abbonamento” e numero targa).

Contatti: 0585-883691 [ztl@mastermassa.it](mailto:ztl@mastermassa.it)

## **Servizio Demanio e Patrimonio**

### **Proventi relativi ad Immobili e Terreni di proprietà comunale**

La Società:

- gestisce la riscossione dei proventi derivanti dall'utilizzo di immobili o terreni di proprietà comunale;
- svolge attività di assistenza ed informazione agli utenti per la fruizione del servizio;
- invia gli avvisi di pagamento secondo quanto disposto dai singoli atti comunali di concessione dell'uso;
- controlla la regolarità dei pagamenti;
- fornisce al Comune le liste di carico relative ai solleciti di pagamento;
- aggiorna le banche dati;
- cura la corrispondenza con l'utenza.

Principali riferimenti normativi

- Regolamenti comunali;
- Singoli contratti.

Scadenze

Le scadenze di pagamento sono indicate negli avvisi di pagamento.

Modalità di pagamento

- versando direttamente presso gli uffici di Master S.r.l.;
- con bollettino di c/c postale n. 12058541 presso gli uffici postali;
- con bonifico presso sportelli bancari o postali, codice **IBAN IT35 E076 0113 6000 0001 2058 541**;
- con bonifico intestato a Comune di Massa – **CANONI PATRIMONIALI** - Servizio Tesoreria, codice IBAN IT 65 V 01030 13600 000002940081.

Contatti: 0585-883691 [canoni@mastermassa.it](mailto:canoni@mastermassa.it)

## *Servizi cimiteriali*

### *Diritti sulle operazioni cimiteriali e trasporto funebre sul territorio comunale*

La Società:

- gestisce la riscossione dei diritti derivanti dalle operazioni cimiteriali richieste dagli utenti e dal trasporto funebre sul territorio comunale;
- svolge attività di assistenza ed informazione agli utenti per la fruizione dei servizi;
- invia gli avvisi di pagamento secondo quanto disposto dai singoli atti comunali di concessione dell'uso;
- controlla la regolarità dei pagamenti;
- fornisce al Comune le liste di carico relative ai solleciti di pagamento;
- aggiorna le banche dati;
- cura la corrispondenza con l'utenza.

Principali riferimenti normativi

- Regolamenti comunali.

Scadenze

Le scadenze di pagamento sono indicate negli avvisi di pagamento.

Modalità di pagamento

- versando direttamente presso gli uffici di Master S.r.l.;
- con bollettino di c/c postale n. 3182371 presso gli uffici postali.;
- con bonifico presso sportelli bancari o postali, codice **IBAN IT67 A076 0113 6000 0000 3182 371**;
- con bonifico intestato a Comune di Massa – SERVIZI CIMITERIALI - Servizio Tesoreria, codice IBAN IT 65 V 01030 13600 000002940081.

Contatti: 0585-883687    [servizicimiteriali@mastermassa.it](mailto:servizicimiteriali@mastermassa.it)

### *Canone annuo di illuminazione (lux votiva)*

La Società:

- gestisce la riscossione del canone annuo di illuminazione (lux votiva) compreso il diritto di allaccio per le nuove lampade;
- svolge attività di assistenza ed informazione agli utenti per la fruizione dei servizi;
- invia gli avvisi di pagamento;

- controlla la regolarità dei pagamenti;
- fornisce al Comune le liste di carico relative ai solleciti di pagamento;
- aggiorna le banche dati;
- segnala alla ditta incaricata eventuali malfunzionamenti segnalati dall'utenza;
- cura la corrispondenza con l'utenza.

#### Principali riferimenti normativi

- Regolamento comunale e relative tariffe.

#### Scadenze

30 novembre

#### Modalità di pagamento

- Versando direttamente presso gli uffici di Master S.r.l.;
- con bollettino di c/c postale n. 3182371 presso gli uffici postali;
- con bonifico presso sportelli bancari o postali, codice **IBAN IT67 A076 0113 6000 0000 3182 371**;
- con bonifico intestato a Comune di Massa – LUX PERPETUA - Servizio Tesoreria, codice IBAN IT 65 V 01030 13600 000002940081.

Contatti: 0585-883687      [servizicimateriali@mastermassa.it](mailto:servizicimateriali@mastermassa.it)

### **9. Servizi fruibili attraverso canali telematici**

Per far sì che la presenza degli utenti presso gli uffici sia prevista solo quando strettamente necessario, anche al fine di evitare attese inutili e compresenza eccessiva dell'utenza presso gli sportelli, Master S.r.l. predispone una serie di strumenti con l'intento di assistere i contribuenti senza renderne necessaria la presenza presso gli uffici del front-office.

#### Internet

La Società è dotata di un proprio sito internet ([www.mastermassa.it](http://www.mastermassa.it)) all'interno del quale sono elencati i servizi offerti e i rispettivi contatti (numeri di telefono e mail), collegato al sito del Comune di Massa ([www.comune.massa.ms.it](http://www.comune.massa.ms.it)) per la parte dedicata ai tributi contenente informazioni e moduli utilizzabili da parte dell'utenza.

In particolare per l'utenza è possibile:

- Acquisire ogni tipo di informazione su qualsiasi entrata/tributo;
- Scaricare qualsiasi modulo necessario per l'espletamento delle pratiche tributarie e non;
- Verificare le scadenze di pagamento;
- Leggere informazioni sempre aggiornate in materia tributaria e sulla Società, anche in ordine a eventuali chiusure e/o modifiche orarie degli uffici.

È, altresì, presente il collegamento alla pagina della trasparenza dove è possibile reperire anche la presente Carta dei servizi.

Il continuo aggiornamento dei siti internet di Master S.r.l. e del Comune di Massa permettono all'utente di conoscere tempestivamente le disposizioni legislative e amministrative in materia tributaria ed eventuali loro modifiche.

### Posta elettronica

La Società ha dedicato per ogni settore di intervento una casella di posta dedicata così da favorire una comunicazione più spedita e diretta con l'utenza. Tale casella è attenzionata dal personale dedicato alla specifica attività, il quale risponde quanto prima alle richieste avanzate e, comunque, non oltre 120 giorni dall'invio.

### Telefono

Per ogni specifico ambito di intervento viene destinato personale qualificato per rispondere alle telefonate degli utenti così da fornire informazioni dettagliate e puntuali tese a risolvere la problematica all'istante.

Nel rispetto della normativa in materia di "privacy" e nell'impossibilità a verificare la vera identità dell'interlocutore, il personale può fornire informazioni a richieste specifiche sulle pratiche solo a seguito della comunicazione del codice fiscale e del codice utente, identificativo che ogni contribuente può trovare nelle comunicazioni scritte inviate da Master S.r.l.

## **10. Reclami e suggerimenti**

Al fine di ottimizzare la qualità del servizio offerto all'utenza Master S.r.l. ritiene di avvalersi della collaborazione degli utenti attraverso lo strumento dei Reclami/Suggerimenti.

Per reclamo si intende qualsiasi tipo di disservizio derivante dalla violazione degli obblighi e dei principi previsti dalla presente Carta del servizio, nonché aver ricevuto un trattamento ingiusto, discriminatorio o, comunque, lesivo dei propri diritti.

Il reclamo va inoltrato in forma scritta attraverso la compilazione dell'apposito modulo disponibile on line sul sito del Comune di Massa e presso gli Sportelli e trasmesso in una delle seguenti modalità:

- consegna diretta;
- mail all'apposito indirizzo [reclami@mastermassa.it](mailto:reclami@mastermassa.it);
- posta ordinaria a Master S.r.l. Via Simon Musico n. 6.

Non sono considerati reclami, ai fini della presente Carta, le richieste di autotutela avanzate dai contribuenti avverso i singoli atti emessi e le richieste di mere informazioni.

La società si impegna a rispondere per iscritto ai reclami in un tempo massimo di trenta giorni.



Sono a disposizione dell'utenza presso i locali della Società e sul sito internet del Comune di Massa i moduli per acquisire il giudizio sulla qualità dei servizi offerti e su eventuali segnalazioni di miglioramento da porre in essere.

I moduli possono essere inviati tramite:

- consegna diretta;
- mail all'apposito indirizzo [info@mastermassa.it](mailto:info@mastermassa.it).

Sempre nell'ottica di ottimizzare la qualità del servizio offerto, Master S.r.l. fornisce un mezzo ulteriore per l'utenza: ha, infatti, aderito a "Massa Città [Inter@ttiva](#)", strumento predisposto dal Comune di Massa che permette di inviare segnalazioni e proposte.

Con tale servizio è possibile inviare all'Amministrazione segnalazioni "on-line" relative a problematiche sul territorio (es. guasti alla pubblica illuminazione, manutenzioni dell'arredo urbano) tra cui rientrano anche aspetti di competenza di Master S.r.l.

Registrandosi al sistema è possibile seguire l'iter delle segnalazioni, notificate attraverso l'indirizzo mail inserito dal cittadino.

Per facilitare l'accesso al sistema sono state introdotte icone tematiche e la possibilità di georeferenziare il luogo oggetto della segnalazione attraverso la mappa on line della città.

Il sistema offre anche l'opportunità di contribuire al miglioramento della vita della Città inviando proposte e suggerimenti che saranno trasmesse agli organi dell'amministrazione.

In alternativa, se non si desidera effettuare la registrazione, è possibile anche rivolgersi all'URP del Comune di Massa telefonando al numero verde 800 013846 o inviando una mail a [segnala@comune.massa.ms.it](mailto:segnala@comune.massa.ms.it).

## **11. Accesso agli atti**

Accesso documentale

Ogni utente ha diritto di accedere ai documenti che lo riguardano sia per prenderne visione sia per estrarne copia nell'ambito della normativa sull'accesso agli atti di cui alla L. 241/90.

A tal fine è possibile usare la modulistica disponibile presso gli sportelli dell'ente.

Accesso civico

L'accesso civico è consentito sui documenti per i quali la legge prevede l'obbligo della pubblicazione ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 33/13 (accesso civico semplice) o per i documenti, informazioni e dati che servono all'utente per esercitare il diritto di partecipazione al dibattito pubblico o per il controllo sul perseguimento delle finalità istituzionali e sull'esercizio delle pubbliche risorse ai sensi dell'art. 5 comma 2 del D.Lgs 33/13 (accesso civico generalizzato).

## **12. Formazione e Comunicazione**

Master S.r.l. ritiene di fondamentale importanza la formazione del proprio personale per garantire, nel rapporto diretto e quotidiano con l'utente, un servizio efficiente, veloce e chiaro in relazione alle singole materie trattate. A tal fine, garantisce l'aggiornamento continuo del proprio personale in materia tributaria e non mediante corsi formativi.

La Società intende, inoltre, comunicare all'utenza in modo chiaro e tempestivo ogni notizia ritenuta di interesse per gli utenti. Invero, i siti di Master S.r.l. e del Comune di Massa vengono costantemente aggiornati al fine di garantire una conoscenza costante, completa e agevole delle disposizioni regolamentari ed amministrative applicate e vigenti in materia di entrate comunali, nonché delle tariffe e aliquote applicate.

## **13. Conoscenza degli atti e semplificazione**

Master S.r.l. invia gli atti di pertinenza dell'utente presso:

### RESIDENTI

Indirizzo di residenza che risulta all'anagrafe del Comune di Massa.

### NON RESIDENTI

Indirizzo dichiarato dall'utente o che risulta dalla dichiarazione o altra documentazione dallo stesso presentata.

Gli atti sono sempre comunicati con modalità idonee a garantire la "privacy" e a fare sì che il loro contenuto non sia conosciuto da soggetti diversi dal destinatario, ferme restando le disposizioni in materia di notifica degli atti tributari.

## **14. Autotutela**

Per autotutela si intende il complesso delle attività attraverso le quali un Ente pubblico provvede a risolvere i conflitti potenziali o attuali con altri soggetti, in relazione ai suoi provvedimenti o sue pretese valutando la legittimità del suo operato. L'Ente deve procedere in tutto o in parte all'annullamento del proprio atto qualora lo riconosca illegittimo o infondato e in particolare nelle ipotesi di:

- a) errore di persona;
- b) doppia imposizione;
- c) errore di calcolo;
- d) errore sul presupposto del tributo;
- e) mancata considerazione di versamenti regolarmente eseguiti;
- f) mancanza di documentazione successivamente sanata;
- g) sussistenza di requisiti per fruire di agevolazioni precedentemente non applicate.

Il presupposto per l'esercizio dell'autotutela è dato dall'esistenza di un atto o di una pretesa illegittima o infondata e da uno specifico, concreto e attuale interesse pubblico alla sua eliminazione.

Poiché Master svolge un'attività di supporto e propedeutica all'emissione di atti di competenza comunale nell'ambito del potere di autotutela, obbligo specifico della Società è quello di motivare adeguatamente la propria attività istruttoria e fornire all'Ente gli elementi utili per valutare l'accoglimento o meno della richiesta avanzata dall'utente.

### **15. Verifiche sul territorio**

Master S.r.l. assicura che tutti gli accessi, ispezioni e verifiche fiscali nei luoghi destinati ad abitazione o all'esercizio di attività commerciali, industriali, agricole, artigiane o professionali sono effettuati sulla base di esigenze effettive di indagine e controllo sul luogo.

Una continua presenza sul territorio di personale adeguatamente formato dal punto di vista tecnico e rispettoso del codice di comportamento per il personale addetto alle verifiche tributarie, garantisce un efficiente servizio di rilevazione e verifica delle misure degli immobili (ai fini IMU, TARI e numeri civici).

Le misurazioni degli immobili possono anche avvenire su mappe catastali fornite dagli utenti.

I rilevatori agiscono, comunque, sempre previo appuntamento, presentandosi all'utente e informandolo delle ragioni della verifica in atto e dell'oggetto che la riguarda.

L'esito delle verifiche viene trasmesso agli Uffici comunali competenti per le valutazioni del caso.

Gli Uffici Master S.r.l. provvedono, altresì, a effettuare verifiche sul territorio ai fini dell'attività di pesatura dei blocchi di marmo estratti dai vari siti di cava.

### **16. Impegni per il miglioramento**

Master S.r.l., nell'ottica del miglioramento continuo che vuole perseguire nei propri servizi, riepiloga di seguito gli impegni che intende assumere nel prossimo biennio:

- potenziamento e razionalizzazione del front-office e back-office;
- implementazione e nuovi canali di pagamento;
- miglioramento e sviluppo della comunicazione verso i contribuenti;
- introduzione di nuovi indicatori che consentiranno di misurare e migliorare le proprie prestazioni;
- acquisizione certificazione della qualità che consentirà di gestire e ottimizzare i processi aziendali e di rapporto con gli utenti.

### **17. Decorrenza**

La validità della presente Carta dei Servizi decorre dal giorno 01 marzo 2021.