



COMUNE DI BARI

CARTA DEI SERVIZI

*SETTORE CONTENZIOSO E AFFARI GENERALI DELLA
RIPARTIZIONE TRIBUTI*

CONCILIAZIONE GIUDIZIALE

CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi sulla Conciliazione giudiziale tributaria intende definire i principi e le regole essenziali del rapporto tra il Comune, responsabile dei servizi erogati, e i cittadini contribuenti che ne fruiscono, con riferimento esclusivo all'istituto della conciliazione tributaria quale strumento di deflazione del contenzioso e recupero di buoni rapporti di collaborazione con i cittadini/contribuenti.

OBIETTIVO DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

PREMESSA

La Carta dei Servizi si propone di disciplinare i rapporti tra Ente e contribuenti in una fase preliminare di contenzioso, a seguito dell'abrogazione dell'istituto del reclamo e mediazione, a partire dal 4 gennaio 2024, ai sensi dell'articolo 2, comma 3, lettera a), del Decreto Legislativo 30 dicembre 2023, n. 220, in materia di contenzioso tributario, per i ricorsi tributari di valore fino a 50.000 euro, nel tentativo di ridurre il contenzioso e rappresenta in tal modo uno stimolo per migliorare la **qualità dei servizi** e per lavorare in un'ottica di **collaborazione e trasparenza condivisa** con i cittadini destinatari dei servizi stessi. Essa altro non è se non l'esito di un percorso che ha come scopo quello di **mettere al centro del lavoro dell'Ente il cittadino/utente**, inteso come soggetto portatore di diritti e di legittime pretese a cui l'Ente deve essere in grado di dare una risposta. La Carta dei Servizi può essere assimilata a un patto preventivo che il

Comune di Bari – tramite il competente Ufficio addetto al contenzioso tributario - fa con i propri contribuenti per **risolvere le controversie tributarie**. Tale patto, da un lato, impegna l'Ente a generare un miglioramento della qualità del servizio offerto; dall'altro, specifica e dichiara quali servizi offre la struttura, con quali caratteristiche e garanzie e con quali esiti.

La Carta trova il suo fondamento normativo nelle seguenti fonti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*;
- Legge 27 luglio 2000, n. 212 cd. *"Statuto dei diritti del contribuente"* e ss.mm.ii.;
- D. Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 in tema di *"Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"*.
- D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 e ss.mm.ii. in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni;
- Legge del 31 agosto 2022 n. 130 - Disposizioni in materia di giustizia e di processo tributari e ss.mm.ii..
- Decreto legislativo 30 dicembre 2023, n. 220, in materia di contenzioso tributario e ss.mm.ii..

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

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

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SERVIZI OFFERTI

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

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

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

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

pec: [_contenziosotributi.comunebari@pec.rupar.puglia.it](mailto:contenziosotributi.comunebari@pec.rupar.puglia.it)

LA CONCILIAZIONE GIUDIZIALE TRIBUTARIA

La conciliazione giudiziale è il mezzo attraverso il quale il contribuente può **definire, in tempi brevi, un contenzioso**, già in atto o anche solo potenziale, godendo di una **riduzione delle sanzioni amministrative**, variabile in base al grado di giudizio in cui si perfeziona.

La conciliazione è disciplinata da: articolo 48 D. Lgs. n. 546/1992 (conciliazione fuori udienza), 48-bis D. Lgs. n° 546/1992 (conciliazione in udienza) l'art. 48-bis.1 D. Lgs. n° 546/1992 (conciliazione proposta dalla

Corte di giustizia tributaria) e 48-ter D. Lgs. n° 546/1992 (definizione e pagamento delle somme dovute).

A CHE SERVE

La conciliazione serve a ridurre il contenzioso tributario, dando la possibilità di risolvere può definire, in tempi brevi, un contenzioso, già in atto o anche solo potenziale, godendo di una riduzione delle sanzioni amministrative in relazione alla controversia in ordine ai tributi locali insorta tra il Comune ed il Contribuente.

APPLICAZIONE

Rientrano nell'istituto della conciliazione giudiziale tutte le cause dove si discute di tributi comunali. Al di sotto dei tremila euro il contribuente può far valere le sue ragioni da solo in quanto non ha bisogno di essere rappresentato da un difensore.

In caso di conciliazione le sanzioni amministrative si applicano nella misura del 40% o nella misura del 50% del minimo previsto dalla legge, se la conciliazione si perfeziona rispettivamente nel primo o nel secondo grado di giudizio e nella misura del 60 % del minimo previsto dalla legge in caso di perfezionamento della conciliazione nel corso del giudizio di Cassazione (art. 48-ter del D. Lgs. n. 546/92 da ultimo modificato dall'art. 1, comma 1, lett. z) del D. Lgs. n° 220/2023).

COME FUNZIONA

La conciliazione fuori udienza (art. 48, D. Lgs. n° 546/1992).

Tale fattispecie presuppone la presentazione di una istanza congiunta sottoscritta personalmente dalle parti o dai difensori, per la definizione totale o parziale della lite. Qualora la data di trattazione sia già fissata, provvede la Corte di Giustizia Tributaria che, verificata la sussistenza delle condizioni di ammissibilità, dichiara con sentenza la cessazione della materia del contendere. Se l'accordo è parziale, la Corte provvede per tale parte con ordinanza, procedendo alla ulteriore trattazione della causa. Nel caso in cui la data di trattazione non è ancora fissata, provvede il presidente della sezione con decreto.

La conciliazione in udienza (art. 48-bis, D. Lgs. n° 546/1992).

Tale fattispecie può essere proposta :

1. da ciascuna delle parti entro dieci giorni liberi prima della data di trattazione, riferibile sia al primo che al secondo grado, con istanza di trattazione in pubblica udienza;
2. dalla Corte in udienza la quale, sussistendo le condizioni di ammissibilità, invita le parti a conciliarsi, rinviando eventualmente la causa alla successiva udienza per il perfezionamento dell'accordo.

In caso di raggiungimento dell'accordo e valutatane la legittimità, il Collegio redige il processo verbale nel quale vengono analiticamente indicate le somme dovute a titolo di imposta, sanzioni e interessi, nonché i relativi termini e le modalità di pagamento. Il processo verbale costituisce titolo per la riscossione delle somme. A seguito dell'avvenuta conciliazione, la Corte dichiara, con sentenza, l'estinzione del giudizio per cessata materia del contendere.

Di seguito si riportano alcuni aspetti normativi dell'istituto:

- il perfezionamento dell'accordo conciliativo o del processo verbale non più con il versamento dell'importo, ma con la sottoscrizione dell'accordo conciliativo o la redazione del processo verbale;
- il versamento delle somme dovute o, in caso di versamento rateale, della prima rata, va effettuato entro venti giorni dalla data di sottoscrizione dell'accordo o di redazione del processo verbale. Gli importi dovuti a titolo di conciliazione devono essere diminuiti delle eventuali somme versate dal contribuente a titolo di iscrizione provvisoria;
- in caso di rateazione il contribuente potrà optare per il versamento di massimo otto rate trimestrali, elevate a sedici per importi maggiori di cinquanta mila euro, a seguito del rinvio operato dall'articolo 48-ter, comma 4, del D. Lgs. n° 546/1992: all'articolo 8 del D. Lgs. n° 218/1997;
- le sanzioni amministrative si applicano nella misura del 40% o nella misura del 50% del minimo previsto dalla legge, se la conciliazione si perfeziona rispettivamente nel primo o nel secondo grado di giudizio e nella misura del 60 % del minimo previsto dalla legge in caso di perfezionamento della conciliazione nel corso del giudizio di Cassazione (art. 48-ter del D. Lgs. n. 546/92 da ultimo modificato dall'art. 1, comma 1, lett. z) del D. Lgs. n° 220/2023).

L'art. 48-bis.1 del D. Lgs. n° 546/1992 stabilisce che la Corte di Giustizia Tributaria, ove possibile, può formulare alle parti in udienza o fuori udienza una proposta conciliativa, avuto riguardo all'oggetto del giudizio e all'esistenza di questioni di facile e pronta soluzione.

Con l'abrogazione dell'istituto del reclamo e mediazione, a partire dal 4 gennaio 2024 la proposta di conciliazione, ai sensi dell'art. 48-bis.1 può essere formulata d'ufficio dalla Corte tenendo conto della sussistenza di precedenti giurisprudenziali in merito all'oggetto del giudizio. Per facilitare l'accordo conciliativo, nell'ipotesi in cui la proposta sia formulata in udienza e le parti non siano comparse, la Corte dovrà fissare una nuova udienza. Le parti possono chiedere il rinvio dell'udienza per facilitare il perfezionamento dell'accordo conciliativo. Nel verbale di conciliazione dovranno essere indicate anche le determinazioni concernenti le spese (art. 1, comma 1, lett. v) punto 1 del D. Lgs. n° 220/2023).

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

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

STANDARD DI QUALITÀ

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

Il personale addetto al Settore deve garantire un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, alla disponibilità al

dialogo e all'ascolto da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze. In ordine alla gestione del servizio viene garantito il rispetto degli orari di apertura degli uffici aperti al pubblico e una consulenza sulla procedura e sulla documentazione da produrre.

PRIVACY

I dati comunicati dai contribuenti, ai sensi del D.lgs. 196/2003 così come sostituito dal nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy n. 2016/679 UE, saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali

VALIDITÀ ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

ultimo aggiornamento al 31.07.2025