



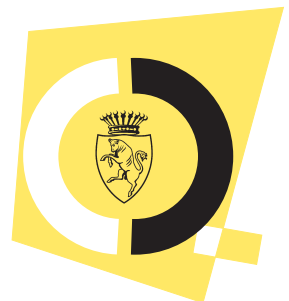
CITTA' DI TORINO

DIVISIONE SERVIZI TRIBUTARI E CATASTO

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

**ICI** IMPOSTA COMUNALE IMMOBILI

[www.comune.torino.it/ici](http://www.comune.torino.it/ici)



## FINALITÀ DEI SERVIZI

I servizi riguardano la gestione del tributo ICI, il recupero dell'evasione, l'erogazione dei rimborsi. L'imposta è dovuta da chiunque, persona fisica o persona giuridica, italiana o straniera, possieda a titolo di proprietà o di altro diritto reale immobili (fabbricati, aree fabbricabili e terreni agricoli) siti nel territorio cittadino.

## DESCRIZIONE DEI SERVIZI

### 1) Dichiarazione ICI

A partire dal 2008 **non è più obbligatorio presentare la dichiarazione ICI** nei casi di compravendita di immobili, atti di cessione e costituzione, a titolo oneroso, dei diritti reali di proprietà, usufrutto, uso, abitazione, enfiteusi, superficie.

Invece è **obbligatorio** presentare la dichiarazione ICI nei casi in cui l'immobile sia:

- a. inagibile o inabitabile e di fatto non utilizzato
- b. oggetto di riclassamento catastale
- c. di interesse storico o artistico
- d. oggetto di locazione finanziaria
- e. altre situazioni particolari consultare il sito internet

[www.comune.torino.it/ici](http://www.comune.torino.it/ici)

La **modulistica** e le **istruzioni** per la compilazione della dichiarazione sono reperibili presso gli **sportelli ICI** o sul **sito internet** [www.comune.torino.it/ici](http://www.comune.torino.it/ici).

La **dichiarazione ICI** si può presentare presso gli **sportelli ICI** o a **mezzo raccomandata** senza ricevuta di ritorno o attraverso il sito internet **[www.torinofacile.it](http://www.torinofacile.it)** (previa registrazione).



[www.comune.torino.it/ici](http://www.comune.torino.it/ici)

## **2) Comunicazione di destinazione d'uso**

La comunicazione deve essere presentata per fornire informazioni integrative sulle modificazioni intervenute nell'anno precedente relativamente alla destinazione d'uso dell'immobile (locazione, usufrutto, uso gratuito, ecc.). L'aliquota da applicare per il calcolo dell'imposta dovuta è infatti individuata in funzione della destinazione d'uso.

Per conoscere le casistiche per le quali è necessario presentare la comunicazione di destinazione d'uso e per scaricare il modello consultare la pagina dedicata sul sito internet [www.comune.torino.it/ici](http://www.comune.torino.it/ici).

## **3) Pagamento dell'imposta ordinaria**

Il contribuente è tenuto a calcolare l'imposta dovuta per ciascun immobile posseduto nel Comune di Torino (in funzione della rendita catastale rivalutata e l'aliquota applicabile). Per il calcolo dell'imposta consultare il sito internet [www.comune.torino.it/ici](http://www.comune.torino.it/ici) dove è disponibile anche la

### **Calcolatrice ICI.**

È necessario eseguire i pagamenti nelle scadenze definite di anno in anno dalla Gazzetta Ufficiale e indicati sul sito internet [www.comune.torino.it/ici](http://www.comune.torino.it/ici). Il pagamento dell'imposta può essere effettuato in unica soluzione o in due rate (acconto e saldo). Per aiutare i contribuenti, il Comune trasmette a tutti i cittadini di cui conosce gli estremi della proprietà i bollettini postali necessari per procedere al pagamento. Quando le informazioni a disposizione dell'Amministrazione sono complete, i bollettini riportano anche l'importo pre-calcolato (solo per la prima rata). Per i residenti all'estero: consultare il sito [www.soris.torino.it](http://www.soris.torino.it)

Come si paga l'imposta	Dove si paga	Spese di commissione
Bollettino postale c.c.p. 61841839 Soris S.p.A. Servizio RISCOSSIONI ICI Torino	Uffici postali	Normale bollettino
	Sportelli Soris S.p.A. Via Vigone 80, Torino dal lunedì al venerdì: 8.30 - 13.30	Nessuna
	Sportelli delle banche convenzionate (per l'elenco: <a href="http://www.soris.torino.it">www.soris.torino.it</a> )	Secondo convenzione
MOD. F24 – Sez.ICI e altri Tributi Locali – Cod.Comune L219	Sportelli bancari Uffici postali	Nessuna
On line	<a href="http://www.torinofacile.it">www.torinofacile.it</a> (riservato ai titolari della carta "Torino Facile") <a href="http://www.soris.torino.it">www.soris.torino.it</a>	Condizioni economiche sul sito internet

## 4) Istanze di rimborso

L'istanza di rimborso deve essere compilata, sottoscritta e consegnata personalmente dal contribuente: la **modulistica** è scaricabile dal sito internet **[www.comune.torino.it/ici](http://www.comune.torino.it/ici)** o è reperibile presso gli uffici del Servizio.

L'istanza deve essere accompagnata dalla fotocopia dei versamenti relativi agli anni richiesti; dichiarazioni comprovanti il diritto al rimborso, esenzioni, riduzioni di imposta o aliquote agevolate; certificato del Ministero Beni Culturali in caso di storicità dell'immobile.

E' possibile **presentare istanza** tramite **fax** o **posta** purchè corredata della fotocopia del documento d'identità.

La domanda può essere presentata anche da una persona delegata dal contribuente interessato (allegando alla documentazione fotocopia del documento d'identità del delegante e delega firmata).

[www.comune.torino.it/ici](http://www.comune.torino.it/ici)

## 5) Violazioni

Il pagamento delle violazioni deve essere effettuato utilizzando unicamente il bollettino allegato all'**Avviso di Accertamento** ricevuto con le modalità seguenti:

Come si pagano le violazioni	Dove si paga	Spese di commissione
Bollettino postale c.c.p. 61842282 Sorìs S.p.A. Servizio Riscossioni VIOLAZIONI ICI allegato all'avviso di accertamento	Uffici postali	Normale bollettino
	Sportelli Sorìs S.p.A. Via Vigone 80, Torino dal lunedì al venerdì 8.30 - 13.30	Nessuna
	Sportelli delle banche convenzionate (per l'elenco: <a href="http://www.soris.torino.it">www.soris.torino.it</a> )	Secondo convenzione
Chioschi e sportelli bancomat Unicredit	Utilizzando carte "Pagobancomat" emesse da qualsiasi banca con la funzione "Pagamenti Convenzionati"	Nessuna
Tabaccai e ricevitorie del Lotto	Punti della Città convenzionati che espongono il marchio "Punto LIS" ( <a href="http://www.puntolis.it">www.puntolis.it</a> per individuare il "Punto LIS" più vicino)	Euro 1,55
On line	<a href="http://www.torinofacile.it">www.torinofacile.it</a> (riservato ai titolari della carta "Torino Facile") <a href="http://www.soris.torino.it">www.soris.torino.it</a>	Condizioni economiche sul sito internet

Il contribuente che riceve l'Avviso di Accertamento per fabbricati può prenotare un appuntamento tramite il call center al n. 011 4424857 o sul sito [www.torinofacile.it](http://www.torinofacile.it)

### 5.1 Rateazione importo violazioni

Il contribuente che riceve un **provvedimento di recupero tributario** può chiedere la rateazione dell'importo della violazione (art. 21 Regolamento delle Entrate Tributarie del Comune di Torino n° 267).

Il pagamento rateale, concordato con il Settore ed autorizzato dal Dirigente, viene concesso in caso di temporanea situazione di obiettiva difficoltà economica.

La rateazione è concessa per importi superiori a 300,00 euro con rate mensili non inferiori a 50,00 euro. Sull'importo da rateizzare viene applicato l'interesse calcolato su base annua.

Se l'importo complessivamente dovuto è inferiore ai 7.000 euro la durata del piano rateale non può eccedere i tre anni, per importi superiori non può eccedere i cinque anni.

In caso di morosità relativa al pagamento rateale, decade automaticamente il beneficio della rateazione e le somme dovute vengono riscosse tramite ingiunzione di pagamento.

L'istanza di rateazione deve essere presentata presso l'**Ufficio Rate ICI**.  
Per informazioni: 011 4424104 - 011 4424860.

## 5.2 Solleciti di pagamento e riscossione coattiva

Il contribuente che riceve un **sollecito di pagamento** per un provvedimento di recupero tributario non pagato può rivolgersi all'Ufficio Riscossione Coattiva ICI.

In caso di mancato pagamento del sollecito, viene avviata la procedura di riscossione coattiva tramite la notifica di un'**ingiunzione di pagamento**.

Si può provvedere al pagamento sia in fase di sollecito che in fase di ingiunzione presso gli sportelli Soris S.p.A. (senza spese di commissione) o utilizzando il bollettino postale allegato al sollecito presso qualsiasi ufficio postale.

Per informazioni **Ufficio Riscossione Coattiva ICI**:  
011 4424104 - 011 4424680.

[www.comune.torino.it/ici](http://www.comune.torino.it/ici)

## 6) Istanze di autotutela

E' possibile presentare un'istanza di autotutela (Regolamento delle Entrate Tributarie del Comune di Torino n°267) per: l'annullamento di un atto ritenuto illegittimo; il riversamento di un pagamento ad altro contribuente; la verifica della propria posizione fiscale; l'accertamento con adesione (concordato) per aree fabbricabili.

La presentazione dell'istanza può avvenire utilizzando il **modulo** scaricabile dal sito internet [www.comune.torino.it/ici](http://www.comune.torino.it/ici) da trasmettere tramite **posta** o **fax** (allegando fotocopia del documento d'identità del richiedente).

L'istanza deve essere accompagnata dalla documentazione necessaria all'espletamento della pratica.

## MODALITÀ DI ACCESSO - ORARI DI SERVIZIO

Modalità di accesso		Indirizzo di riferimento Numero di telefono		Orari
Sportello ICI	1° piano	Palazzo dei Tributi Divisione Servizi Tributari e Catasto - Settore ICI C.so Racconigi 49, 10139 - Torino		Dal lunedì al venerdì: 8.30 -12.30
Ufficio Rate ICI	3° piano			
Ufficio Riscossione coattiva ICI	3° piano			
Telefono	Call center	011.4424857		Dal lunedì al venerdì: 8 - 18 Sabato: 8 - 12.30
	Ufficio	Vedi recapiti specifici per ogni servizio		Dal lunedì al venerdì: 8.30 - 16
Fax		011.4424614		24 ore su 24
E-mail		<a href="mailto:assistenzaici@comune.torino.it">assistenzaici@comune.torino.it</a>		24 ore su 24
Sito internet		<a href="http://www.comune.torino.it/ici">http://www.comune.torino.it/ici</a>		24 ore su 24



[www.comune.torino.it/ici](http://www.comune.torino.it/ici)

## DOVE SI OTTEGGONO INFORMAZIONI ED ASSISTENZA

Le **informazioni sull'imposta e sui servizi** offerti possono essere reperite presso gli **sportelli ICI** sito al 1° piano del Palazzo dei Tributi, contattando il **call center** o sul sito internet

[www.comune.torino.it/ici](http://www.comune.torino.it/ici).

Per un'assistenza personalizzata è possibile inviare una richiesta via e-mail all'indirizzo **assistenzaici@comune.torino.it** o utilizzare il servizio **"Il Comune risponde"** sul sito internet

[www.comune.torino.it/ici](http://www.comune.torino.it/ici).

Tutto il personale di contatto possiede le competenze e l'esperienza necessaria per fornire risposte efficaci ed assicurare che il rapporto con l'utente sia sempre improntato al rispetto ed alla cortesia. Gli operatori di sportello sono identificabili tramite badge di riconoscimento personale mentre gli addetti al *call center* si identificano tramite codice operatore.

## SEGNALAZIONI, RECLAMI E RICORSI

L'Amministrazione è a disposizione per accogliere eventuali suggerimenti e/o reclami riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta.

Il personale di sportello è adeguatamente formato per assistere l'utente nella presentazione di una segnalazione, un reclamo o un ricorso.

La **modulistica** per segnalazioni e reclami è disponibile presso gli **sportelli ICI** e sul sito internet [www.comune.torino.it/ici](http://www.comune.torino.it/ici)

La **segnalazione**, in forma verbale, può essere inoltrata per telefono o presso un qualsiasi sportello ottenendo riscontro immediato. Per avere riscontro scritto a quanto segnalato il cittadino è invitato a formalizzare la segnalazione attraverso il reclamo.

[www.comune.torino.it/ici](http://www.comune.torino.it/ici)

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.

I reclami possono essere presentati attraverso:

- **Divisione Servizi Tributarî e Catasto, Settore ICI**

C.so Racconigi, 49 - 10139 Torino – direttamente agli sportelli ICI con l'apposito modulo, per posta o e-mail [assistenzaici@comune.torino.it](mailto:assistenzaici@comune.torino.it)

- **URP della Città di Torino:** Piazza Palazzo di Città 9/a - 10100 Torino – e-mail: [urp@comune.torino.it](mailto:urp@comune.torino.it)

Entro 30 giorni l'Amministrazione si impegna a fornire risposta scritta al reclamo.

Il **ricorso** può essere presentato entro 60 giorni dalla notifica contro: provvedimenti di recupero tributario e di rimborso; diniego di rimborso parziale o totale; ingiunzioni di pagamento per vizi propri dell'atto stesso. Per controversie di valore inferiore a euro 2.582,00 il ricorso può essere proposto direttamente dall'interessato. Per importi superiori, il ricorrente deve farsi assistere da un difensore abilitato (commercialista, ragioniere, avvocato ecc.).

## STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

La Città di Torino nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori ("standard") che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Bollettini di pagamento ICI ordinaria	Invio agli utenti dei bollettini in tempo utile per il pagamento	Entro il giorno 20 del mese precedente a quello fissato per la scadenza del pagamento della prima rata
Attività di assistenza e servizio al pubblico	Tempi di attesa agli sportelli	20 minuti - Nei periodi di punta (*) e in ragione della complessità delle pratiche i tempi di attesa possono arrivare a 40 minuti
Gestione dei reclami	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo
Gestione delle istanze/interpelli relative ad ICI ordinaria	Tempi di risposta	Risposta all'istanza entro 30 giorni, all'interpello entro 120 giorni
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Risposta entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza
Gestione delle istanze di rimborso	Tempi di pagamento dei rimborsi	Entro 180 giorni dalla presentazione dell'istanza

(\*) Periodi di punta presso gli sportelli ICI:

- 30 giorni antecedenti la scadenza della prima rata e del saldo;
- in concomitanza all'emissione dei provvedimenti di Accertamento.

Il Sistema Qualità per la gestione dei servizi ICI è certificato ISO 9001.

I risultati relativi al rispetto degli standard di qualità sono pubblicati sul sito

[www.comune.torino.it/cartaqualita](http://www.comune.torino.it/cartaqualita).