



Carta dei
Servizi
Fiscalità
Locale
Funzioni
Catastali



Comune di Cinisello Balsamo

Indice

1. Presentazione	4
1.1 Il progetto	5
1.2 Il concetto di polifunzionalità	5
2. La politica della qualità	6
2.1 Obiettivi	6
2.2 Azioni	6
2.3 Cambiamenti organizzativi	6
2.4 I principi fondamentali della Carta	8
2.5 Gli impegni di qualità	9
3. Come accedere alle informazioni ed ai servizi	10
3.1 Risultati e servizi offerti tramite accesso dal sito del Comune	10
3.2 Risultati e servizi offerti tramite accesso diretto	12
3.2.1 Lo Sportello polifunzionale	12
3.2.2 Il Sistema EliminaCode	12
3.2.3 Come contattarci	12
3.2.4 Imposta Comunale sugli Immobili (I.C.I.)	14
3.2.5 Tassa Rifiuti Solidi Urbani (T.A.R.S.U.)	15
3.2.6 Modalità di pagamento	15
3.2.7 Il Polo Catastale Locale	16
3.2.8 Addizionale Comunale IRPEF	16
3.2.9 Tariffa Igiene Ambientale (T.I.A.)	17
3.2.10 Riferimenti della società di gestione della T.I.A.	19
3.2.11 Imposta di Pubblicità	19
3.2.12 Allacciamenti alla rete idrica ed alla fognatura	20
4. La comunicazione prima di tutto	22
4.1 L'ascolto degli utenti e l'interattività	22



1. PRESENTAZIONE

Con la redazione del presente documento intendiamo dare corso al mandato istituzionale dell'ente nell'orientare il cittadino verso la conoscenza e la possibilità di esercitare i propri diritti.

Nello sforzo di offrire una visione comprensibile e trasparente dell'organizzazione dei Servizi Fiscalità Locale e Funzioni Catastali in tutti i relativi segmenti organizzativi ed operativi, abbiamo come obiettivo la chiarezza nei confronti dei nostri utenti.

L'elaborazione di questo scritto rappresenta quindi l'inizio di un percorso volto al miglioramento della comunicazione e ad un coinvolgimento sempre più attivo di tutti gli interlocutori.

Esso pertanto non vuole essere una statica fotografia dei servizi erogati, ma uno strumento attivo che orienta, espone prassi di intervento, scandisce i ritmi delle attività ed esplicita regole di comportamento in un'ottica di miglioramento continuo.

Il fatto che l'Amministrazione Comunale presenti una carta dei servizi è senza dubbio un importante segnale di rinnovamento e di attenzione alle esigenze della cittadinanza.

Tale elaborato presuppone infatti un grande lavoro da parte del personale, lavoro che resta ignoto alla popolazione.

Prosegue quindi l'impegno del Comune nel garantire tempi e standard di prestazione dei servizi, frutto di una cultura del miglioramento continuo della qualità: il Servizio Fiscalità Locale, per sua natura, è un ufficio centrale che garantisce il necessario flusso di entrate per l'Amministrazione al fine di consentire l'organizzazione di importanti servizi al cittadino.

Ufficio strategico nell'economia del bilancio di una città, per intrinseca natura assolutamente rigoroso nella sua attività, ma anche capace di innovazioni tali da rendere l'accesso alle informazioni e le modalità pagamento più accessibili e comode per l'utenza.



1.1 Il progetto

Nasce dall'esigenza di ribaltare il rapporto tra pubblica amministrazione e cittadino:

il cittadino, se non espressamente richiesto, non deve recarsi presso l'ente per richiedere servizi, è l'Amministrazione che si pone come fornitore di servizi al cittadino in modo celere e chiaro, cerca luoghi, tempi e modalità, di volta in volta e tempo per tempo, i più adatti alle necessità dei richiedenti.

1.2 Il concetto di polifunzionalità

Si traduce nella gestione del front office secondo criteri di polivalenza, interscambiabilità ed elevata flessibilità, garantendo attività integrate e risposte in tempo reale ai cittadini che si presentano agli sportelli.

La polifunzionalità si concretizza non soltanto nella condivisione e diffusione di informazioni, ma anche nello svolgimento coordinato di procedimenti amministrativi e quindi erogazione congiunta di servizi.



2. LA POLITICA DELLA QUALITA'

2.1 Obiettivi

Migliorare il rapporto tra l'ente e i cittadini, attraverso una maggiore accessibilità delle informazioni, ottenuta con la semplificazione e la razionalizzazione dei procedimenti amministrativi.

Nello specifico:

- ottimizzare, dal punto di vista della comunicazione esterna, il rapporto con il cittadino;
- creare un'unica interfaccia con l'utente, in modo da consentire allo stesso di risparmiare tempo ed evitare di rivolgersi a sportelli diversi per problemi simili;
- diminuire le file dei cittadini agli sportelli;
- ridurre i tempi e i costi di accesso, dando loro la possibilità di svolgere talune operazioni anche tramite accesso remoto in qualsiasi ora del giorno;
- potenziare la ricerca congiunta dell'evasione o elusione fiscale, contestualmente su più tributi.

2.2 Azioni

Per poter attuare il progetto è necessario compiere una decisa rivoluzione organizzativa ed un cambio di mentalità da parte dell'organizzazione, dei dirigenti e dei dipendenti tutti.

È necessaria l'acquisizione di competenze trasversali su tutti i tributi, anche attraverso corsi di formazione ed aggiornamento ad hoc sulla normativa vigente in materia di I.C.I., TARSU, Imposta Comunale sulla Pubblicità e TOSAP: in particolare, su tutti gli aspetti che sono più frequentemente oggetto di richiesta di informazioni da parte dei contribuenti, quindi la compilazione delle dichiarazioni, il calcolo dell'imposta e la compilazione dei bollettini di versamento.

2.3 Cambiamenti organizzativi

Le nuove modalità di erogazione di servizi in materia tributaria:

- permettono al personale di acquisire competenze più ampie e generali sulla gestione dei tributi locali;
- consentono una maggiore flessibilità nell'utilizzo dei dipendenti, nella gestione delle punte stagionali e delle situazioni di emergenza senza ricorrere a lavoro straordinario o, peggio ancora, provocando un disservizio;
- realizzano in concreto una maggiore efficienza nell'organizzazione del lavoro per riduzione dei tempi morti, anche attraverso il coordinamento delle informazioni relative a ciascun contribuente, al fine di ottenere sinergie nei servizi, nella comunicazione al cittadino e nella ricerca dell'evasione.



Qui di seguito si propongono i principali obiettivi del Servizio Fiscalità Locale e le azioni per raggiungerli:

GLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO FISCALITA' LOCALE	COME VENGONO RAGGIUNTI
L'acquisizione delle risorse e l'equa ripartizione della tassazione, per meglio soddisfare i bisogni collettivi	Campagna antievasione: il Servizio Fiscalità Locale procede a ridurre sensibilmente l'evasione mediante controlli sistematici ed incrociati. In tal modo viene garantito il principio secondo il quale "far pagare tutti equivale a pagare tutti meno".
La semplificazione degli adempimenti, posti a carico del cittadino	Gli adempimenti che possono sembrare "antipatici" devono essere quantomeno semplici: sul sito del comune con l'attivazione della sezione "eventi della vita" "pagare le tasse", i cittadini possono reperire direttamente in internet la modulistica necessaria per l'assolvimento degli adempimenti previsti dalla legge.
La tempestività della risposta	Lo sportello: il personale del Servizio Fiscalità Locale garantisce in tempi rapidi la risposta ai dubbi sull'applicabilità dei tributi sia direttamente allo sportello che mediante la posta elettronica: info@comune.cinisello-balsamo.mi.it ; catasto@comune.cinisello-balsamo.mi.it ; infopubblicita@comune.cinisello-balsamo.mi.it Sportello.amiacque@comune.cinisello-balsamo.mi.it P.E.C. (Posta Elettronica Certificata): comune.cinisellobalsamo@pec.regione.lombardia.it
La trasparenza dell'azione e partecipazione dei cittadini al fine di migliorare il rapporto e la comunicazione con l'utenza	Tutti gli atti, inclusi quelli riferiti al Servizio Fiscalità Locale e la relativa modulistica, sono resi pubblici mediante il sito internet. Al fine di prevenire l'insorgenza di controversie viene garantita la partecipazione dei cittadini instaurando con i contribuenti rapporti improntati ai principi di correttezza, collaborazione e trasparenza.



2.4 I principi fondamentali della Carta

La nostra Carta si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza e imparzialità	Il Servizio Fiscalità Locale attua il principio di eguaglianza per tutti i propri utenti, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità in materia fiscale.
Chiarezza e trasparenza	Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dall'Ufficio e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione.
Partecipazione	Gli utenti possono esprimere la propria opinione sui servizi erogati dall'Ufficio e presentare suggerimenti in merito.
Efficacia ed efficienza	L'obiettivo prioritario del Servizio Fiscalità Locale è il continuo miglioramento dei servizi offerti. Il personale del Servizio è costantemente aggiornato per fornire consulenze precise e puntuali.
Continuità di sicurezza del servizio	Il servizio viene garantito negli orari di apertura al pubblico e, per esigenze particolari, è possibile fissare un appuntamento.



2.5 Gli impegni di qualità

Per garantire una buona erogazione dei servizi e, quindi, assicurare al cittadino tempestività nel soddisfare le proprie richieste, il Servizio Fiscalità Locale si assegna termini specifici per garantire le risposte sui tributi di propria competenza, nel più breve tempo possibile, così come riportato nella seguente tabella:

Tributi in generale

Richiesta scritta via posta riguardante informazioni sul tributo in generale o sulla propria posizione	Intervallo tra il tempo di ricevimento della richiesta (protocollo d'ingresso) e la data di spedizione della risposta	15 giorni
Richiesta scritta via e-mail riguardante informazioni sul tributo in generale o sulla propria posizione	Intervallo tra il tempo di ricevimento della richiesta (visualizzazione sul computer dell'operatore) e la data di invio della risposta	10 giorni
Richiesta scritta via fax o consegna a mano riguardante informazioni sul tributo in generale o sulla propria posizione	Intervallo tra il tempo di ricevimento della richiesta e la data di invio della risposta	15 giorni
Domande di rimborso complete di tutta la documentazione prevista	Intervallo di tempo dalla presentazione della domanda fino alla comunicazione scritta dell'esito della risposta	120 giorni
Richiesta di accertamento con adesione	Intervallo di tempo tra la data di ricevimento della richiesta (protocollo d'ingresso) e la data di spedizione dell'invito a comparire	15 giorni
Istanza di interpello	Intervallo di tempo tra la data di ricevimento dell'istanza (protocollo d'ingresso) e la data di spedizione della risposta	30 giorni



3. COME ACCEDERE ALLE INFORMAZIONI ED AI SERVIZI

3.1 Risultati e servizi offerti tramite accesso dal sito del Comune

Dalla Home Page del sito del Comune, www.comune.cinisello-balsamo.mi.it, nella sezione "eventi della vita" -> "pagare le tasse", è possibile accedere ad una serie di informazioni sui seguenti tributi:

- T.I.A. - Tariffa Igiene Ambientale
- 5‰ per il Comune
- Ufficio del Catasto
- I.C.I.
- O.S.A.P. - Tassa Occupazione Suolo ed Aree Pubbliche
- Imposta sulla Pubblicità

All'interno dell'area "**TIA**" il cittadino può reperire le seguenti informazioni inerenti la Tariffa di Igiene Ambientale:

- modalità di presentazione della denuncia di nuova occupazione, variazione e cessazione dei locali;
- modalità di pagamento;
- indirizzo, orari di ricevimento e recapiti telefonici della società Nord Milano Ambiente S.p.A., soggetto competente alla gestione e riscossione della tariffa.

Dall'area "**Il 5‰ per il Comune**" si accede alle informazioni relative alla destinazione della quota del 5‰ dell'Irpef al proprio comune.

L'area "Ufficio del Catasto" contiene informazioni sui servizi offerti dallo sportello catastale.

Il cittadino ha la possibilità:

- di scaricare la modulistica per accedere ai servizi dello sportello catastale (il foglio osservazioni e il modello per la richiesta di visura catastale);
- di chiedere informazioni tramite posta elettronica inviando una e-mail all'indirizzo catasto@comune.cinisello-balsamo.mi.it.

All'interno dell'area "**I.C.I.**" si accede alle informazioni riguardanti l'Imposta Comunale sugli Immobili", dovuta da chiunque possieda beni immobili nel territorio dello Stato, che non siano adibiti ad abitazione principale e relative pertinenze, o concessi in uso gratuito ad ascendenti o discendenti in linea retta fino al secondo grado.



Si considera altresì direttamente adibita ad abitazione principale l'unità immobiliare posseduta a titolo di proprietà o di usufrutto da anziani o disabili che acquisiscono la residenza in istituti di ricovero o sanitari a seguito di ricovero permanente, a condizione che la stessa non risulti locata. Il cittadino ha la possibilità:

- di scaricare la modulistica (scheda di adesione al servizio I.C.I. conteggio a domicilio, richiesta rimborso, richiesta maggiore detrazione, autocertificazione per l'applicazione dell'aliquota ridotta, informazioni tributarie per l'anno di riferimento);
- di scaricare il Regolamento per la Disciplina dell'Imposta Comunale sugli Immobili;
- di chiedere informazioni tramite posta elettronica inviando una comunicazione all'indirizzo info@comune.cinisello-balsamo.mi.it.

L'area "**Imposta sulla Pubblicità**" mette a disposizione del cittadino informazioni per:

- installare targhe, insegne, cartelli o qualsiasi altro mezzo contenente messaggi che pubblicizzano prodotti o attività economiche;
- scaricare il modulo necessario per chiedere l'autorizzazione;
- le modalità di pagamento dell'imposta;
- gli orari di ricevimento ed i recapiti telefonici della società AIPA, Agenzia Italiana per le Pubbliche Amministrazioni, concessionario per la riscossione e l'accertamento dell'imposta e del diritto sulle pubbliche affissioni;
- gli orari di apertura ed i recapiti telefonici del Servizio Fiscalità Locale, competente al rilascio delle autorizzazioni necessarie per l'installazione nel territorio comunale, anche temporanea, di mezzi pubblicitari;
- informazioni ed approfondimenti possono essere richiesti anche tramite e-mail all'indirizzo infopubblicita@comune.cinisello-balsamo.mi.it.

Il modulo di autorizzazione può essere ritirato direttamente presso il Servizio Fiscalità Locale.

Ulteriori chiarimenti possono essere ottenuti anche telefonicamente ai seguenti numeri: **02/66023402 - 408 - 471 - 457 - 458 - 806.**

All'interno dell'area "**Tassa Occupazione Suolo ed Aree Pubbliche**" si accede alle informazioni necessarie per poter utilizzare una porzione di suolo pubblico ed alle modalità di pagamento della tassa. Sono, inoltre, indicati gli orari di ricevimento e i recapiti telefonici dell'ufficio competente.



3.2 Risultati e servizi offerti tramite accesso diretto

3.2.1 *Lo Sportello polifunzionale*

È attivo lo Sportello polifunzionale per i tributi locali: ciò consente un più razionale utilizzo degli sportelli ed una diminuzione degli stessi in termini di contemporanea apertura.

L'unificazione delle competenze permette inoltre un miglior utilizzo del personale, poiché risultano pressoché annullati i tempi morti in termini di front office. Viene predisposta una turnazione mensile dei dipendenti che garantisce, per ogni giorno di apertura, la presenza di due addetti agli sportelli sempre disponibili per gli utenti.

Tale disponibilità numerica può aumentare sino a sei o addirittura a sedici nei periodi di elevata affluenza di pubblico (si vedano, ad esempio, i periodi di scadenza dei termini per il versamento dell'acconto/saldo I.C.I. o per la riscossione delle cartelle esattoriali).

3.2.2 *Il Sistema Elimacode*

Grazie ad un moderno ed innovativo Sistema eliminacode, le problematiche legate all'attesa risultano notevolmente semplificate, mentre i tempi sono ridotti e gestiti con efficacia.

Tale sistema è stato progettato per consentire la gestione delle code multiservizio e multisportello, svolgendo la funzione di indirizzamento e smistamento degli utenti direttamente allo sportello preposto per il servizio richiesto. Attraverso tale soluzione automatizzata, flessibile ed intuitiva, i Servizi Fiscalità Locale e Funzioni Catastali sono in grado di offrire una gamma di funzionalità completamente integrate per semplificare e automatizzare la gestione delle code e dei servizi di front office.

3.2.3 *Come contattarci*

E-mail: info@comune.cinisello-balsamo.mi.it

E-mail: catasto@comune.cinisello-balsamo.mi.it

E-mail: infopubblicita@comune.cinisello-balsamo.mi.it

E-mail: sportello.amiacque@comune.cinisello-balsamo.mi.it

P.E.C. (Posta Elettronica Certificata):

comune.cinisellobalsamo@pec.regione.lombardia.it

Indirizzo

Vicolo del Gallo n. 10



Comune di Cinisello Balsamo

Orari

Tutti i servizi sono garantiti nelle seguenti fasce orarie di accesso agli sportelli posti al piano seminterrato (ex scuola Arnesano) in Vicolo del Gallo n. 10 (dove, ai piani superiori, sono posti anche i Servizi Sociali)

Lunedì e venerdì: 9.00/12.00

mercoledì: 9.00/13.00-14.00/18.20

Apposita segnaletica guida gli utenti per un facile accesso agli sportelli

Telefono: 02/66023402

Fax: 02/66023460



3.2.4 Imposta Comunale sugli Immobili (I.C.I.)

La modulistica presente sul sito web del Comune è altresì disponibile presso gli sportelli dei Servizi Fiscalità Locale e Funzioni Catastali dove il cittadino trova supporto per la compilazione e informazioni orientate a chiarire dubbi o soddisfare richieste nel campo dei tributi locali.

Oltre alle informazioni e modulistica presenti sul sito dell'ente, sul sito www.webifel.it sono a disposizione degli utenti le aliquote, l'estratto di deliberazione di fissazione delle stesse e il regolamento per la disciplina dell'Imposta Comunale sugli Immobili.

Dal 1° gennaio 2011 il Comune di Cinisello Balsamo effettua la riscossione dell'ICI in forma diretta e non più attraverso l'Agente di riscossione. L'ICI deve quindi essere versata utilizzando il conto corrente apposito - c/c n. 7946413 - intestato a: "COMUNE CINISELLO BALSAMO TESORERIA ICI - TRIBUTI LOCALI ORDINARI".

Non devono essere più utilizzati in ogni caso i precedenti bollettini recanti il c/c n. 88657630.

I versamenti ICI possono essere anche effettuati tramite il modello F24 disponibile in tutte le banche, le poste o scaricabile dal sito dell'Agenzia delle Entrate "www.agenziaentrate.it" nella sezione modulistica.

I codici per pagare l'ICI con il Modello F24 sono i seguenti:

- codice Comune di Cinisello Balsamo: **C707**;
- per l'abitazione principale di categoria catastale A/1, A/8, A/9: **3901**;
- per i terreni agricoli: **3902**;
- per le aree fabbricabili: **3903**;
- per gli altri fabbricati: **3904**.

E' possibile chiedere informazioni e chiarimenti, anche per quanto riguarda gli atti, telefonicamente ai seguenti numeri:

02/66023402 - 408 - 441 - 469 - 471 - 806 - 807 - 827



Conteggi I.C.I. a domicilio

A partire dal 2002 è stato attivato il Servizio conteggi I.C.I. a domicilio, nell'ottica della semplificazione degli adempimenti tributari.

Ogni cittadino, presentando la relativa richiesta di adesione al servizio, riceve al suo domicilio, gratuitamente, i bollettini di versamento I.C.I. con l'esatto importo da versare. In tal modo lo stesso non è più tenuto a compilare alcunché, ma deve soltanto recarsi presso l'Agente di riscossione o presso qualsiasi ufficio postale per eseguire il versamento. Nell'anno 2010, le richieste hanno raggiunto quota 15.204: si tratta di un servizio altamente innovativo, offerto da poche realtà comunali nell'intero panorama nazionale, che evidenzia la volontà dell'Amministrazione comunale di avvicinare la cittadinanza alle istituzioni.

Il modulo della richiesta da presentare per attivare il servizio gratuito può essere scaricato anche dal sito seguendo il seguente percorso:

eventi della vita -> pagare le tasse -> ICI -> ICI a domicilio.

3.2.5 Tassa Rifiuti Solidi Urbani (T.A.R.S.U.)

Da gennaio 2006 la T.A.R.S.U - Tassa Rifiuti Solidi Urbani - è stata sostituita dalla T.I.A. - Tariffa di Igiene Ambientale - Presso gli sportelli è comunque sempre possibile ricevere chiarimenti inerenti cartelle esattoriali pregresse ed eventualmente presentare istanza di sgravio per importi non dovuti.

3.2.6 Modalità di pagamento

- presso gli sportelli dell'Agente della riscossione Equitalia Esatri SpA, (senza costi aggiuntivi per i versamenti);
- presso gli uffici postali, utilizzando i modelli di versamento RAV allegati alla cartella esattoriale, oppure in conto corrente postale con modello F35;
- presso gli sportelli bancari, utilizzando i bollettini RAV (il costo dell'operazione è determinato dal singolo Istituto di Credito);
- al telefono, con carta di credito, per pagamenti massimi di € 1.000,00, al numero verde 800.191.191, accessibile solo da rete fissa, nei seguenti orari: lunedì sempre attivo fino alle ore 22.00 - dal martedì al venerdì dalle ore 5.40 circa alle ore 22.00 - sabato dalle ore 5.40 circa alle ore 24.00 - domenica sempre attivo (H24). È prevista una commissione dell'1% dell'importo pagato;
- sul sito www.Taxtel.it, con carta di credito, per pagamenti massimi di € 1.000,00. È prevista una commissione dell'1% dell'importo pagato.



È possibile ricevere informazioni anche telefonicamente ai seguenti numeri:
02/66023402 – 458 – 476 – 456

3.2.7 Il Polo Catastale Locale

Tramite lo sportello polifunzionale vengono messi a disposizione determinati servizi in materia catastale a fronte del versamento di un corrispettivo (esclusivamente in contanti).

Rilascio di visure:

- visura catastale immobili ubicati nel territorio comunale: € 2,00 (fino a 5 immobili);
- visura catastale immobili ubicati nel territorio comunale: € 4,00 (oltre 5 immobili);
- visura catastale immobili ubicati fuori dal territorio comunale: € 3,00 (fino a 5 immobili);
- visura catastale immobili ubicati fuori dal territorio comunale: € 6,00 (oltre 5 immobili);
- estratto di mappa relativamente a tutto il territorio nazionale: € 5,00; foglio osservazione (ed eventuale assistenza al cittadino nella compilazione): € 5,00;
- accettazione ed esecuzione volture pregresse: € 5,00.

In osservanza dei principi di sussidiarietà ed adeguatezza previsti dall'articolo 118 della Costituzione, per i quali le funzioni amministrative devono essere esercitate dall'ente territoriale più vicino ai bisogni del cittadino, la gestione a livello locale delle funzioni catastali ha come obiettivo primario il miglioramento dei servizi offerti alla cittadinanza stessa, secondo criteri di affidabilità e tempestività dei dati e delle informazioni fornite, attraverso modalità rapide di consultazione degli stessi.

E' possibile chiedere informazioni e chiarimenti anche telefonicamente ai seguenti numeri: 02/66023402 - 441 – 468 – 465 – 807 – 457

3.2.8 Addizionale Comunale IRPEF

È dovuta al comune nel quale il contribuente ha il domicilio fiscale alla data del 1° gennaio dell'anno a cui si riferisce l'addizionale stessa, relativamente ai redditi di lavoro dipendente e a quelli assimilati ai medesimi redditi, ed è versata unitamente all'imposta sul reddito delle persone fisiche.



Non sono soggetti all'addizionale IRPEF:

- i contribuenti soggetti all'IRES;
- i contribuenti che possiedono solo redditi esenti IRPEF;
- i contribuenti che possiedono solo redditi soggetti a tassazione separata;
- i contribuenti che possiedono un reddito complessivo che, al netto delle detrazioni e dei crediti d'imposta, corrisponde ad un'IRPEF non superiore a € 12,00.

Con Deliberazione della Giunta Comunale n. 355 del 18/11/2010, l'Addizionale Comunale sul Reddito delle Persone Fisiche, a partire dal 1° gennaio 2011, è stata confermata nella misura pari allo 0,5 punti percentuali.

L'addizionale comunale deve essere versata tramite F24 con i seguenti codici:

- codice Comune di Cinisello Balsamo: C707;
- codice per addizionale comunale all'IRPEF – autotassazione – acconto: 3843;
- codice per addizionale comunale all'IRPEF – autotassazione – saldo: 3844.

3.2.9 Tariffa Igiene Ambientale (T.I.A.)

Da gennaio 2006 il Comune di Cinisello Balsamo ha sostituito la tradizionale Tassa dei Rifiuti Solidi Urbani (T.A.R.S.U.) con la Tariffa di Igiene Ambientale (T.I.A.), così come previsto dalla legislazione nazionale (D.Lgs. 22/97 Ronchi e del D.P.R. 158/99).

Il principio base che caratterizza la tariffa è quello che paga di più chi produce maggiore quantità dei rifiuti.

Con il nuovo sistema gli importi non sono più calcolati unicamente sulla superficie dell'immobile ma sulla presunta produzione di rifiuti tenendo anche conto:

- del numero delle persone che occupano l'abitazione, in caso di utenze domestiche;
- della specifica tipologia di attività commerciale/produttiva nel caso di utenze non domestiche.

Dal 1° gennaio 2007, Il Servizio di Igiene Urbana del Comune di Cinisello Balsamo, è gestito dalla Nord Milano Ambiente S.p.A., società partecipata a capitale pubblico.

E' possibile reperire informazioni sulla T.I.A. anche sul sito www.nordmilanoambiente.eu



Dalla Home Page sezione "modulistica", sono scaricabili i seguenti moduli:

- cessazione utenza domestica;
- cessazione utenza non domestica;
- occupazione utenza domestica;
- occupazione utenza non domestica.

Sono, inoltre, disponibili informazioni sulle tariffe applicate, sulle modalità di differenziazione dei rifiuti, sui giorni di raccolta e sui servizi offerti dalla Nord Milano Ambiente S.p.A.

Dal 10 gennaio 2011 è attivo lo Sportello Convenzionato T.I.A. gestito direttamente dal Comune di Cinisello Balsamo. Lo Sportello Convenzionato comunale offre i servizi attualmente in carico alla società Nord Milano Ambiente S.p.A. attraverso la consultazione della loro banca dati informatizzata.

I cittadini, le imprese e i professionisti, oltre che recarsi presso gli Uffici di Nord Milano Ambiente S.p.A., potranno rivolgersi direttamente al nuovo Sportello Convenzionato comunale presso l'Ufficio Tributi in vicolo Del Gallo, 10.

I servizi dello Sportello Convenzionato Comunale T.I.A.:

- Emissione di informazioni di carattere generale;
- Consegna modulistica e documentazione prevista per ogni tipo di adempimento;
- Supporto alla corretta compilazione e ricezione della modulistica relativamente a:
 1. denuncia di inizio occupazione, conduzione o detenzione per utenze domestiche e non;
 2. denuncia di cessazione di occupazione, conduzione o detenzione per utenze domestiche e non;
 3. denunce di variazione caratteristiche utenza iscritta per la TIA;
 4. richieste di copie fattura;
 5. segnalazioni, suggerimenti o reclami riguardo alla Tariffa di Igiene Ambientale, al Servizio di Raccolta/trasporto rifiuti, al Servizio di spazzamento, alla Piattaforma ecologica o altro;

Per maggiori dettagli su orari ed indirizzi, si rimanda al paragrafo 3.2.3 "Come contattarci".



3.2.10 *Riferimenti della società di gestione della TIA*

E-mail: info@nordmilanoambiente.eu

Indirizzo

Via Monfalcone, 39 – 20092 Cinisello Balsamo (MI).

Giorni e orari di apertura sportello al pubblico

Lunedì e venerdì: 9.00/12.30 – mercoledì 9.00/12.30 – 14.30/18.00

Numero verde:

800421738 attivo nelle giornate di martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.30

Fax 02/66049468

3.2.11 *Imposta di Pubblicità*

E' un'imposta che si applica sulle esposizioni pubblicitarie, visive o acustiche, nell'ambito del territorio comunale in luoghi pubblici o aperti al pubblico o comunque da tali luoghi percepibili (ad es. insegne, targhe, cartelli, fregi e marchi, striscioni, etc.).

Presso gli sportelli del Servizio Fiscalità Locale il cittadino che ne fa richiesta riceve tutte le informazioni necessarie per l'installazione, anche temporanea, di mezzi pubblicitari.

L'installazione nel territorio Comunale, anche temporanea, di mezzi pubblicitari ordinari, è subordinata al conseguimento dell'autorizzazione rilasciata dal Settore Economico e Finanziario e della Fiscalità Locale.

I relativi moduli si possono ritirare presso lo sportello oppure scaricare direttamente dal sito internet del comune.

Per i soli messaggi da posizionare in vetrina, inerenti vendite promozionali (saldi, liquidazioni, sconti...) sulla merce in vendita, è prevista obbligatoriamente la sola comunicazione ad AIPA.

Il pagamento dell'imposta di pubblicità si effettua mediante versamento con bollettino postale inviato direttamente dall'AIPA (Concessionario del servizio di accertamento e riscossione dell'Imposta).

Con deliberazione della Giunta Comunale n. 20 del 03/02/2011 sono stati determinati gli importi per gli oneri di istruttoria dovuti per il rilascio o il rinnovo di autorizzazioni per l'esposizione e/o installazioni di cartelli, insegne di esercizio ed altri mezzi pubblicitari, la cui ricevuta di versamento è da allegare alla relativa istanza indicando il codice 1 nella causale di versamento.



Il versamento dovrà essere effettuato mediante:

- bonifico bancario sul C/C intestato a: COMUNE DI CINISELLO BALSAMO - IBAN IT26 U030 6932 9341 0000 0300 001;
- bollettino postale sul conto corrente n. 46740353 "SERVIZI DIVERSI".

Importi:

Istanza di autorizzazione per insegne, cartelli e altri mezzi pubblicitari permanenti	€ 55,00
Rinnovo autorizzazione per insegne, cartelli e altri mezzi pubblicitari permanenti	€ 55,00
Istanza per l'esposizione di mezzi pubblicitari che reclamizzano prodotti e ditte collegate alle attività di cantiere (fino a 12 mesi continuativi)	€ 30,00
Istanza di subentro nominativo nell'autorizzazione senza alcuna modifica del/i mezzo/i pubblicitario/i	€ 25,00
Istanza per l'esposizione temporanea di mezzi pubblicitari (fino a 3 mesi)	€ 25,00

E' possibile chiedere informazioni e chiarimenti, anche telefonicamente ai seguenti numeri: [02/66023402](tel:0266023402) - 408 - 457 - 458 - 471 - 806

3.2.12 Allacciamenti alla rete idrica ed alla fognatura

Senza dimenticare i recenti servizi attivati tramite convenzione con la società Amiacque S.r.l., affidataria delle attività di erogazione del servizio idrico nella Provincia di Milano.

In concreto, lo sportello polifunzionale provvede a gestire sia attività di consegna e supporto alla compilazione della modulistica da parte degli utenti, sia attività più complesse di gestione diretta di richieste "on line".

Nello specifico, il Servizio Fiscalità Locale si impegna, tramite un proprio sportello per i cittadini, a ricevere, gestire e trasmettere, anche con l'uso degli applicativi informatici che sono messi a disposizione dalla società, le richieste e gli adempimenti contrattuali relativi al servizio idrico integrato erogato sul territorio comunale.



In via esemplificativa, le principali attività erogate dallo sportello comunale possono così sintetizzarsi:

- fornire informazioni sui servizi di Amiacque e sugli adempimenti relativi ai rapporti contrattuali connessi al servizio idrico integrato, quali ad esempio presentazione delle richieste di allacciamento alla rete idrica, subentro a contratto esistente e comunicazione di cambio intestazione, modifica del contratto di fornitura, disdetta del contratto di fornitura, richiesta di fornitura provvisoria, richiesta di verifica del corretto funzionamento del contatore, domanda di allacciamento alla fognatura, richieste preventivo per estensione rete acquedotto e fognatura, dichiarazione sostitutiva di atto notorio;
- consegnare e distribuire agli utenti la modulistica e la documentazione fornita da Amiacque prevista per ogni tipologia di adempimento;
- dare supporto alla corretta compilazione della modulistica;
- raccogliere la modulistica presentata dagli utenti, controllarne la corretta compilazione e verificare la completezza della documentazione allegata;
- rilasciare agli utenti le ricevute di avvenuta consegna della modulistica e/o di avvenuta registrazione della richiesta sul sistema informatico.

Dalla Home Page del sito del Comune www.comune.cinisello-balsamo.mi.it, nella sezione "*eventi della vita*" -> "*abitare*" -> "*gestire la casa*" è possibile scaricare i moduli informativi dei documenti da esibire allo sportello, in relazione al servizio richiesto:

- contratto per la fornitura di acqua potabile;
- modifica contratto acqua potabile;
- estensione rete acquedotto o fognatura;
- disdetta fornitura acqua potabile;
- contratto subentro per la fornitura acqua potabile;
- domanda allacciamento fognatura.

Il Comune si impegna a ricevere, gestire e trasmettere alla società Amiacque S.r.l. le richieste e gli adempimenti contrattuali relativi al servizio idrico integrato.

È possibile chiedere informazioni tramite posta elettronica inviando una e-mail all'indirizzo sportello.amiacque@comune.cinisello-balsamo.mi.it



4. LA COMUNICAZIONE PRIMA DI TUTTO

4.1 L'ascolto degli utenti e l'interattività

L'ascolto dei cittadini e degli utenti dei servizi comunali è un impegno prioritario dell'Amministrazione.

Dal punto di vista dell'utenza, si è attuato un potenziamento della comunicazione: infatti, si è notato che il contribuente che si presenta per un tributo, accorgendosi che lo sportello è polivalente, è sollecitato a chiedere informazioni per più entrate.

Sono stati, inoltre, inseriti nel sito web i regolamenti, le tariffe e le schede informative sui tributi e sui procedimenti.

I Servizi Fiscalità Locale e Funzioni Catastali sono a disposizione del cittadino per ascoltare eventuali suggerimenti e segnalazioni, al fine di consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e di incentivare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

Tali obiettivi sono raggiunti tramite una indagine mirata di customer satisfaction, che ha lo scopo di individuare, tramite un set di domande preventivamente definite, eventuali ambiti di miglioramento dei servizi offerti al cittadino.

Attraverso il questionario disponibile sul sito istituzionale, si richiede ai partecipanti di esprimere il proprio grado di soddisfazione rispetto al processo di erogazione dei servizi nel corso dell'anno.



