IMPOSTE COMUNALI AFFINI s.r.l.
19124 La Spezia Viale Italia, 136 - Tel. 0187 52281 - Fax 0187 509266 - info@icatributi.it

COMUNE DI OZZANO DELL'EMILIA

Imposta comunale sulla pubblicità
Diritti sulle pubbliche affissioni

LA CARTA DEI SERVIZI

1. La Carta dei Servizi

La Società ICA srl adotta la presente Carta dei servizi (di seguito detta anche "Carta") in attuazione della legge 212/2000, sulla base dei principi della Direttiva PCM 27 Gennaio 1994 pubblicata sulla G.U. del 22.2.1994 n° 43, relativo ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Attraverso la Carta dei servizi, ICA srl s'impegna quindi, sulla base di obiettivi preventivamente dichiarati, a fornire indistintamente a tutti i cittadini, lo stesso trattamento senza alcuna discriminazione secondo quanto previsto dall'art. 3 della Costituzione Italiana.

L'adozione della presente Carta dei servizi è la conferma delle volontà di aprire un dialogo costruttivo e di attivare una stretta collaborazione con i cittadini.

La Carta è vincolante per la Società e definisce:

- i rapporti con i contribuenti/utenti,
- i livelli di qualità offerti,
- i parametri qualitativi garantiti,
- le modalità di verifica degli stessi da parte dei contribuenti/utenti,
- le forme di segnalazioni dei disservizi eventualmente riscontrati,
- le modalità di presentazione dei reclami.

Tutti i cittadini hanno facile accesso alla Carta poiché:

- è disponibile presso il nostro ufficio locale in Via Galvani 49;
- è reperibile sul sito internet della società www.icatributi.it
- è fornita in formato cartaceo o mail a chiunque ne faccia richiesta.

La carta sarà inoltre periodicamente aggiornata in funzione della variazione delle attività che la Società sarà chiamata a svolgere.

sede amministrativa: 19124 La Spezia Viale Italia 136 - Tel. 0187 52281 - Fax 0187 509266
email: info@icatributi.it email certificate: info@pec.icatributi.com - ragioneria@pec.icatributi.com
I.C.A.
Società Unipersonale s.r.l. - sede legale: 00198 ROMA Via Gaetano Donizetti, 1
Cap. Soc. € 10.000.000,00 i.v. - Iscr. Reg. Impr. Roma C.F. 02478610583 - REA 394141 CCIAA ROMA - P.IVA 01062951007

2. La Società

ICA srl è la Società concessionaria per il comune di Ozzano dell'Emilia per il servizio di accertamento e riscossione dell'imposta comunale sulla pubblicità e dei diritti sulle pubbliche affissioni.

L'ufficio locale è situato a Ozzano dell'Emilia Via Galvani 49

Per garantire ogni giorno un servizio di qualità ai cittadini, le persone che lavorano in ICA hanno un ruolo fondamentale. La Società realizza diverse iniziative per sensibilizzare e coinvolgere il proprio personale nel processo di miglioramento dei servizi offerti alla cittadinanza attraverso comunicazioni interne, incontri periodici e corsi formativi.

Chiarezza e comprensibilità

Per rendere effettivi i diritti dei cittadini, ICA s'impegna ad utilizzare un linguaggio semplice, a snellire quanto più possibile gli aspetti burocratici e adottare comportamenti improntati alla trasparenza e semplicità.

Tutela della riservatezza

ICA garantisce a tutti i cittadini il rispetto della tutela della riservatezza secondo le modalità stabilite dal D.Lgs. 196/2003 con specifico riferimento a quanto disposto dall'art. 7 e successive integrazioni.
I cittadini che lo chiedono possono ottenere la conferma dell'esistenza dei propri dati personali, l'indicazione dell'origine, della logica e della finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), ed esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Garanzia della continuità del servizio

ICA s'impegna a garantire la presenza costante degli operatori nello svolgimento di tutti i servizi e le sostituzioni immediate del personale assente con altri dipendenti in possesso degli stessi requisiti richiesti per il personale titolare.

Le regole per il personale a contatto con il pubblico

ICA ha stabilito alcune regole di comportamento per orientare il personale ad una sempre maggiore attenzione nei confronti dei fruitori dei servizi. L'obiettivo primario è quello di stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra cittadini e Società.

Nei rapporti con i cittadini, tutto il personale:

- deve dimostrare la massima disponibilità e non ne deve ostacolare i diritti;
- deve rispondere alle richieste di informazioni con gentilezza, premura e precisione
- deve evitare discussioni con gli interlocutori, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;
- deve astenersi da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine della società o che contrastino con le disposizioni aziendali.

sede amministrativa: 19124 La Spezia Viale Italia 136 - Tel. 0187 52281 - Fax 0187 509266
email: info@icatributi.it email certificate: info@pec.icatributi.com - ragioneria@pec.icatributi.com
I.C.A.
Società Unipersonale s.r.l. - sede legale: 00198 ROMA Via Gaetano Donizetti, 1
Cap. Soc. € 10.000.000,00 i.v. - Iscr. Reg. Impr. Roma C.F. 02478610583 - REA 394141 CCIAA ROMA - P.IVA 01062951007

La trasparenza

Tutto il personale a diretto contatto con il pubblico è fornito di tesserino di riconoscimento che deve tenere ben in vista durante il servizio.

La cura della persona

Tutto il personale deve:

- aver cura del proprio aspetto personale;
- indossare, ove richiesto, il vestiario fornito dalla società, sempre pulito ed ordinato;

Posta elettronica certificata (PEC)

ICA srl, per dare un ulteriore servizio innovativo alla cittadinanza, ha ottenuto la certificazione della posta elettronica info@pec.icatributi.com che può essere utilizzata nei confronti di coloro che la richiedono.
Si precisa che la posta elettronica certificata (PEC) è uno strumento che permette di dare ad un messaggio di posta elettronica, lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento tradizionale.

Contatti con le Associazioni di categoria

ICA srl promuove a tutti livelli contatti con le Associazioni dei consumatori e con quelle di categoria nonché con CAF e liberi professionisti, al fine di ricevere suggerimenti per migliorare ulteriormente le prestazioni fornite ai cittadini e per effettuare controlli sulla qualità dei servizi resi.

Appuntamenti

I cittadini con posizioni contributive particolarmente complicate possono fissare un appuntamento con il personale di ICA telefonicamente o via mail.

3. Rapporto con i cittadini

Per l'importanza dei numerosi servizi che è chiamata a svolgere, la Società ICA srl incide in modo significativo sulla qualità della vita dei cittadini.
Consapevole di queste responsabilità, la società intende far crescere costantemente la qualità dei servizi e, in modo particolare, il rapporto con i propri contribuenti / utenti per conoscere le loro esigenze al fine di soddisfarle. La Società ICA srl persegue, quale obiettivo strategico nell'ambito delle proprie competenze, il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, avvalendosi delle soluzioni tecnologiche ed organizzative più adeguate.

Per le imposte e le tasse, ICA srl, ogni anno predispone ed invia ad ogni contribuente già iscritto, almeno 30 giorni prima delle scadenze, un avviso di pagamento con l'indicazione dell'importo dovuto e del termine ultimo di pagamento. L'avviso è predisposto sulla base

sede amministrativa: 19124 La Spezia Viale Italia 136 - Tel. 0187 52281 - Fax 0187 509266
email: info@icatributi.it email certificate: info@pec.icatributi.com - ragioneria@pec.icatributi.com
I.C.A.
Società Unipersonale s.r.l. - sede legale: 00198 ROMA Via Gaetano Donizetti, 1
Cap. Soc. € 10.000.000,00 i.v. - Iscr. Reg. Impr. Roma C.F. 02478610583 - REA 394141 CCIAA ROMA - P.IVA 01062951007

della dichiarazione presentata dal contribuente. L'avviso contiene l'indicazione analitica degli elementi sulla base dei quali è determinato il debito.

Il mancato ricevimento dell'avviso, ovvero l'errata indicazione del dovuto contenuta nello stesso, non esime, peraltro, il contribuente dalla responsabilità per qualsiasi difetto di pagamento, dal momento che il servizio offerto è volto a facilitare l'adempimento, ma non può far venir meno l'obbligo di pagamento da parte del contribuente entro le scadenze di legge.

Il personale addetto agli sportelli fornisce tutte le delucidazioni sulla posizione contributiva di ogni singolo soggetto passivo concedendo, su richiesta (formale, ove richiesto dalla legge), tutte le riduzioni previste dalle varie normative.

ICA provvederà ad applicare la compensazione tra quanto dovuto dal contribuente e quanto a lui dovuto a titolo di rimborso, garantendo negli altri casi la restituzione di importi versati e non dovuti entro il termine di 180 giorni dalla richiesta.

4. Sportello per i cittadini

La società ICA srl assicura l'apertura di sportelli:

- di front office (uffici aperti al pubblico)
- telefonici (tramite un call center con numero verde 800076302)
- via mail info@icatributi.it

Gli sportelli sono aperti nei giorni feriali e rispettano il seguente orario di apertura al pubblico:

- dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle ore 13,00 - dalle ore 16,00alle ore 19,00

I tempi d'attesa per i fruitori dello sportello tradizionale sono al massimo di 10 minuti, mentre per quelli telefonici è previsto un tempo massimo di 5 minuti, salvo situazioni eccezionali che si potranno verificare in prossimità delle scadenze di legge, quando è normale un maggior afflusso concentrato di pubblico.

Il personale addetto è abilitato all'acquisizione diretta di ogni informazione disponibile nel pieno rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003, assicurando l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo decreto.

sede amministrativa: 19124 La Spezia Viale Italia 136 - Tel. 0187 52281 - Fax 0187 509266
email: info@icatributi.it email certificate: info@pec.icatributi.com - ragioneria@pec.icatributi.com
I.C.A.
Società Unipersonale s.r.l. - sede legale: 00198 ROMA Via Gaetano Donizetti, 1
Cap. Soc. € 10.000.000,00 i.v. - Iscr. Reg. Impr. Roma C.F. 02478610583 - REA 394141 CCIAA ROMA - P.IVA 01062951007

TEMPI DELLE PRESTAZIONI OFFERTE AGLI UTENTI

Tipo di prestazione	Tempo massimo
P ere vmiet vi zende ie tmipl ie am ife ist	I
E 'ecs iu zen	E n tiroie tmip pri vietst all noamd idegge irspo atoall deaa d . ep ervmaut G aa rnietaise ffi ssoin driaen ierc he(di ge an z omperesd)i, istituan l a sl ou ausd if oar zamggi erepa rge
R i spoest oirhie esdi er ifite d ci oirhie iste spoisi en	I
R oi hie asd i mao t poisi ó	G i o mo cssue sis ob d om'pia ten n
R oi hie asd ii fn oam i zoin stue spoi , lpbu d ai tir sgul asp idzi spdoin ile ie .a ffi ssoin	I
R i spoest moiet wat eeal nicsirite ifn oam .i zoinc sirett	5 gi o mi l avri tidv alldea a d
' C bai imen nitearl itaivtl poced a lli istude br edvi en ,n tioep no so acce arten ntao tl i g	I

MODALITA' DI SVOLGIMENTO PRATICHE

Tipologia	Telefono	E-mail	Corrispondenza	Sportello	Territorio	Portale
R oi hie ast de spoisi	X	X	X	X		
P a g			X	X		X
C bai imen , casde an ze O P ede d i lpbu	X	X	X	X		
C a r edvi en , a idta cce i g	X	X	X	X		
' A l etr i a lle spa te	X	X	X	X	X	X

.

5. I servizi svolti da ICA srl

Riscossione dell'imposta comunale sulla (ICP)

L'imposta comunale sulla pubblicità si applica a tutti i messaggi pubblicitari effettuati attraverso forme di comunicazione visive o acustiche, in luoghi pubblici o aperti al pubblico o che sia da tali luoghi percepibile. Tenuto al pagamento dell'imposta, in via principale, è colui che dispone a qualsiasi titolo del mezzo attraverso il quale il messaggio pubblicitario viene diffuso. E' solidalmente obbligato al pagamento dell'imposta anche colui che produce o vende la merce o fornisce i servizi oggetto della pubblicità.

L'imposta si determina in base alla superficie del mezzo pubblicitario.
Le superfici inferiori ad un metro quadrato si arrotondano per eccesso al metro quadrato ed al mezzo metro quadrato dopo il primo. Non sono tassabili le superfici inferiori ai 300 centimetri quadrati.

I contribuenti sono tenuti, prima di esporre qualsiasi mezzo pubblicitario, ad ottenere le prescritte autorizzazioni (esclusivamente presso i competenti servizi comunali) ed a presentare ad ICA la preventiva dichiarazione indicando:

1. il tipo del mezzo che s'intende esporre,
2. le sue caratteristiche (es. luminoso)
3. la sua superficie,
4. la descrizione del messaggio,
5. l'ubicazione e la data di esposizione, copia del provvedimento di autorizzazione.

L'imposta è computata ad anno solare; per periodi di durata non superiori a tre mesi l'imposta applicata, per ogni mese o frazione, è pari ad un decimo di quella annuale.

A chi rivolgersi:
Ica Srl - Viale Italia 136 19124 La Spezia n.tel 0187-57521 n.verde 800076302
Posta elettronica : info@icatributi.it

Come effettuare i pagamenti:
sul c.c. postale n. 6560722 intestato a ICA srl comune Ozzano dell'Emilia
Vaglia postale
Bonifico postale
Postagiro

Riferimenti normativi:
D.Lgs. 507/93 (Capo I) e succ. mod.
Regolamento comunale di applicazione dell'imposta comunale sulla pubblicità e diritti sulle pubbliche affissioni
Regolamento generale delle entrate tributarie comunali

sede amministrativa: 19124 La Spezia Viale Italia 136 - Tel. 0187 52281 - Fax 0187 509266
email: info@icatributi.it email certificate: info@pec.icatributi.com - ragioneria@pec.icatributi.com
I.C.A.
Società Unipersonale s.r.l. - sede legale: 00198 ROMA Via Gaetano Donizetti, 1
Cap. Soc. € 10.000.000,00 i.v. - Iscr. Reg. Impr. Roma C.F. 02478610583 - REA 394141 CCIAA ROMA - P.IVA 01062951007

Scadenze:
per la pubblicità permanente 31 Gennaio, salvo proroghe
per quella temporanea, prima dell'inizio dell'esposizione del mezzo pubblicitario.

Servizio delle pubbliche affissioni

Il servizio delle pubbliche affissioni è inteso a garantire l'esposizione in appositi impianti, da parte del personale di ICA srl, di manifesti cartacei contenenti comunicazioni con finalità istituzionali, sociali o comunque privi di rilevanza economica e di messaggi pubblicitari diffusi nell'esercizio di un'attività economica.

Le pubbliche affissioni sono effettuate secondo l'ordine di precedenza risultante dal ricevimento della commissione. La durata dell'affissione decorre dal giorno in cui è stata eseguita al completo. Il pagamento deve essere effettuato anticipatamente.

A chi rivolgersi:
Ica Srl - Via Galvani 49n.tel/fax 051-6511214 - 3348152869
Posta elettronica : info@icatributi.it

Come effettuare i pagamenti:
sul c.c. postale n. 6560722 intestato a ICA srl Comune Ozzano dell'Emilia oppure :
Contanti
Assegni circolari
Vaglia postale
Bonifico postale

Riferimenti normativi:
D.Lgs. 507/93 (Capo I) e succ. mod.
Regolamento comunale di applicazione dell'imposta comunale sulla pubblicità e diritti sulle pubbliche affissioni
Regolamento generale delle entrate tributarie comunali

Scadenze:
contestualmente alla richiesta del servizio (Art.19 comma 7 del D.lgs 507/93) e comunque prima dell'esposizione dei manifesti.

6. Comunicazioni con i contribuenti/utenti

La società ha attivato il sito internet www.icatributi.it dove tutti i cittadini possono trovare le informazioni relative ai servizi svolti, alle tariffe che la Società applica nonché alle modalità di pagamento.

Sul sito internet www.icatributi.it:

sede amministrativa: 19124 La Spezia Viale Italia 136 - Tel. 0187 52281 - Fax 0187 509266
email: info@icatributi.it **email certificate:** info@pec.icatributi.com - ragioneria@pec.icatributi.com
I.C.A.
Società Unipersonale s.r.l. - sede legale: 00198 ROMA Via Gaetano Donizetti, 1
Cap. Soc. € 10.000.000,00 i.v. - Iscr. Reg. Impr. Roma C.F. 02478610583 - REA 394141 CCIAA ROMA - P.IVA 01062951007

- sono esplicitati, per singola entrata tributaria affidata in riscossione, le modalità di accesso ai servizi svolti dalla Società;

- sono messi a disposizione dei contribuenti/utenti i facsimile della modulistica, delle certificazioni, delle dichiarazioni e di ogni altro documento o atto utile ai cittadini per l'accesso ai servizi affidati alla Società;

- sono disponibili i regolamenti disciplinanti le singole entrate gestite, nonché le relative normative tributarie.

Per contatti:

indirizzo internet: www.icatributi.it
info: info@icatributi.it
pec: info@pec.icatributi.com

7. Modalità di segnalazione di disservizi e di presentazione dei reclami

Quando i cittadini ne fanno richiesta, la Società si impegna a rispondere alle segnalazioni di problemi e disservizi ed ai reclami presentati entro 5 giorni dal loro ricevimento.

Le segnalazioni di disservizi e reclami possono essere inoltrati:

Telefonicamente al numero:
Tel.0187-52281

Tramite posta al seguente indirizzo:
Ica Srl - Viale Italia 136 - 19124 La Spezia

Tramite fax al numero
Fax 0187-509266

Tramite posta elettronica al seguente indirizzo:
info@icatributi.it

Tramite P.E.C. (posta elettronica certificata) al seguente indirizzo:
info@pec.icatributi.com