

Carta dei Servizi

1) PREMESSA

2) CHI SIAMO

3) GLI OBIETTIVI

4) UBICAZIONE DEGLI UFFICI

5) SERVIZI AL PUBBLICO E CANALI DI COMUNICAZIONE

6) CANALI DI COMUNICAZIONE

7) INFORMAZIONI UTILI

8) ORARI DI APERTURA

9) FAQ

10) RIFERIMENTI NORMATIVI

1) PREMESSA

Informare i cittadini è per la Pubblica Amministrazione un dovere fondamentale, ma soprattutto un'esigenza irrinunciabile, pari a quella dei cittadini di essere informati.

La Carta dei Servizi rappresenta un importante strumento per conoscere meglio e più da vicino il Comune di Bologna e il concessionario che gestisce il Canone Unico Patrimoniale di Occupazione Suolo Pubblico, Esposizione Pubblicitaria e Canone Mercatale, della Tassa Rifiuti Giornaliera e delle fattispecie vigenti fino al 31/12/2020 (Imposta Comunale sulla Pubblicità e Canone Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche).

Allo stesso tempo questa pubblicazione può diventare per il cittadino un pratico mezzo di consultazione e un'utile guida per orientarsi meglio nella normativa vigente e avere indicazioni concrete su come richiedere una concessione, presentare una pratica o un reclamo, ottenere un permesso, conoscere tempi e modi di rilascio dei documenti, ma anche avanzare proposte o fornire suggerimenti per migliorare i servizi.

2) CHI SIAMO

I.C.A. S.p.A. è un attore leader nella riscossione delle entrate locali, è iscritta all'Albo dei soggetti abilitati ex art. 53 del D.Lgs. 446/1997 e opera nel campo della riscossione fornendo supporto alle amministrazioni da circa 60 anni. L'azienda in questi decenni è cresciuta di pari passo con le esigenze degli enti locali, fornendo il proprio supporto in un contesto, quello della finanza pubblica locale, che è stato oggetto di una evoluzione tanto veloce quanto complessa negli ultimi decenni.

I.C.A. S.p.A. gestisce attualmente oltre 1000 concessioni tributarie in altrettanti comuni, tra i quali tre capoluoghi di Regione e trentuno capoluoghi di Provincia. A questi si aggiungono oltre 1000 affidamenti per la gestione della riscossione coattiva di tutte le entrate, l'accertamento dei tributi maggiori (IMU e TARI) e le sanzioni per violazioni al Codice della Strada.

Questa mole di Servizi non pregiudica in alcun modo la politica di efficienza improntata da I.C.A. S.p.A. che garantisce che le riscossioni siano soggette a molteplici controlli, effettuati sia dalle sedi locali, sia dalla sede centrale attraverso verifiche specifiche anche finalizzate all'analisi dei flussi e degli andamenti tecnico-contabili. Per far sì che tutto questo avvenga, I.C.A. S.p.A. dispone di un organico di dipendenti e collaboratori superiore a diverse centinaia di unità. Un centinaio di queste operano presso la Direzione centrale nonché sede Amministrativa della Spezia, mentre le altre unità lavorative sono dislocate sul restante territorio nazionale.

Si tratta di personale altamente qualificato e questo è un aspetto che contraddistingue I.C.A. S.p.A.: l'attenzione alla formazione costante del proprio personale e alla creazione periodica di figure competenti nei vari aspetti delicati a tutta la fase di riscossione e supporto all'Ente. Ad oggi, I.C.A. S.p.A. nel proprio organico dispone di specifiche professionalità con elevato know-how in materia:

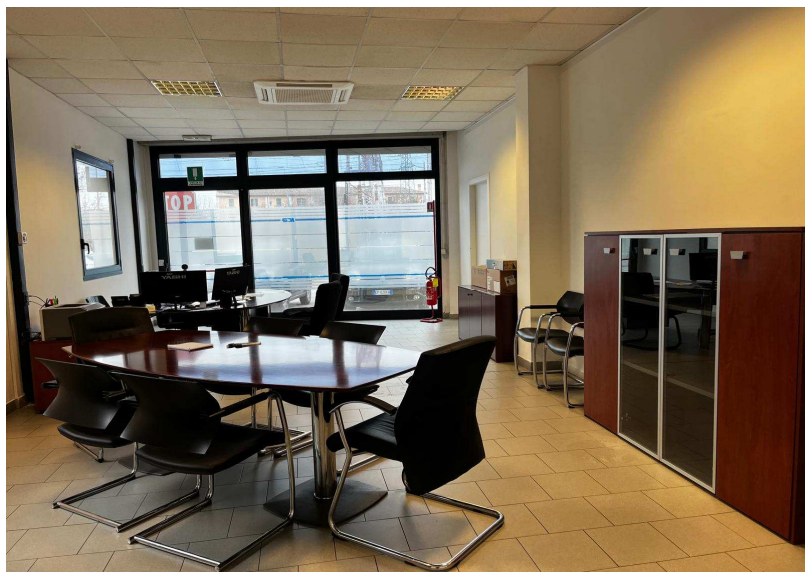
- Agenti Accertatori (circa 250)
- Funzionari responsabili per la riscossione (circa 70 su tutto il territorio nazionale)
- Messi Notificatori (oltre 250 su tutto il territorio nazionale)
- Ufficio Legale Interno
- Referenti dell'Ente con esperienza pluriennale nel settore.

La Società ha realizzato un Sistema di sicurezza delle informazioni aderente allo standard UNI EN ISO 27001 per proteggere la propria attività e per assicurarne la continuità. Essersi dotata di tutte le misure necessarie volte a garantire la riservatezza e l'integrità dei dati sensibili trattati le ha consentito di ottenere in data 30 agosto 2012 la certificazione ISO IEC 27001 con il nr. 92/12.

A dimostrazione della centralità assegnata alla sicurezza e alla trasparenza dei servizi da essa svolti, grazie all'adozione di un modello organizzativo e di gestione ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 e visto l'impegno profuso costantemente da parte di tutti al raggiungimento di elevati standard etici, I.C.A. S.p.A. vanta ad oggi l'assegnazione delle tre stelle del rating di legalità.

IL CONCESSIONARIO

I.C.A. S.p.A. a seguito di affidamento in concessione del servizio di gestione, riscossione e accertamento del Canone Unico Patrimoniale e del Canone Mercatale, subentra al Comune di Bologna in tutti i diritti e obblighi inerenti i sopra menzionati servizi. I.C.A. S.p.A. agisce per mezzo di un Funzionario Responsabile al quale sono attribuiti i poteri e le funzioni per l'esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale delle entrate affidate, così come previsto dalla legge 160/19 e dai vigenti regolamenti comunali.



Con questa Carta dei Servizi I.C.A. S.p.A. intende far conoscere alla cittadinanza le linee di indirizzo e le finalità dei servizi in concessione.

In particolare gli obiettivi che I.C.A. S.p.A. si impegna a raggiungere sono:

1. Assicurare un servizio efficace ed efficiente ai cittadini
2. Incrementare i servizi d'informazione ed assicurare tempi certi di risposta

3) GLI OBIETTIVI

I.C.A. S.p.A. si impegna ad erogare i servizi alla comunità rispettando i seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza e imparzialità

Le regole su cui si basa il rapporto tra i cittadini e I.C.A. S.p.A. sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Particolare attenzione viene posta nei confronti di persone disabili, degli anziani e di coloro che appartengono alle fasce deboli. Ai cittadini viene garantito un trattamento imparziale e obiettivo nelle diverse situazioni che si presentano.

Partecipazione

I cittadini vengono informati costantemente e in modo dettagliato rispetto ai servizi erogati. In particolare si chiede ai cittadini di partecipare attivamente attraverso proprie proposte, segnalazioni, reclami e suggerimenti che possono aiutare a migliorare il servizio.

Continuità

L'utente/contribuyente ha diritto alla continuità del servizio. In caso di interruzioni programmate ha diritto a una informazione preventiva sui tempi e sulle motivazioni del disservizio.

Chiarezza e Trasparenza

Il cittadino ha diritto di conoscere il nome del responsabile del procedimento a proprio carico e i relativi tempi di esecuzione.

Efficacia ed Efficienza

I.C.A. S.p.A. si impegna a perseguire l'obiettivo prioritario del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, attraverso il costante aggiornamento e l'utilizzo di soluzioni tecnologiche e organizzative adatte agli scopi. La politica aziendale della Qualità è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni.

Continuità e sicurezza del servizio

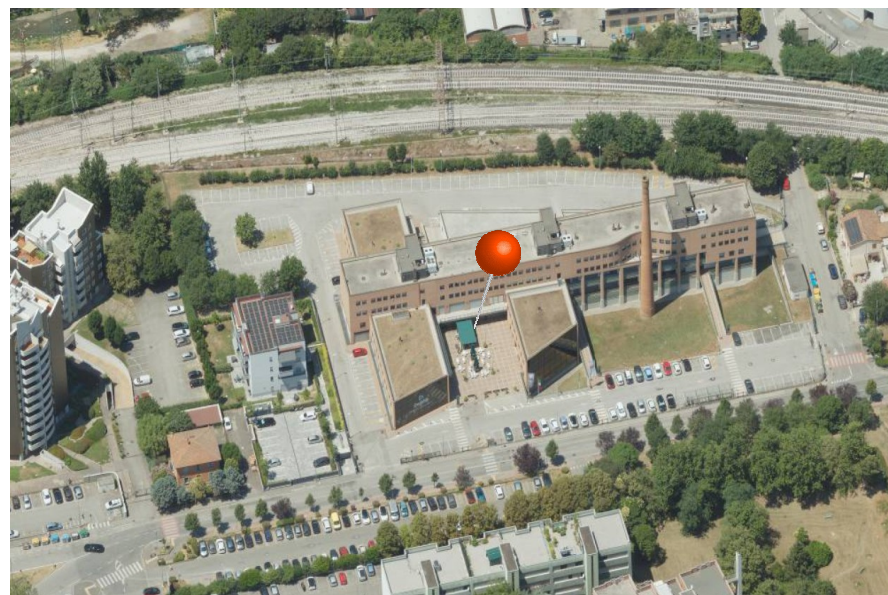
I servizi vengono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni.

Gentilezza e Competenza

Il cittadino ha diritto a ricevere informazioni e notizie da operatori competenti e professionalmente preparati.

4) UBICAZIONE DEGLI UFFICI

I locali adibiti alla gestione dei servizi sono ubicati in Via Gobetti 52 P-Q.



5-6 SERVIZI AL PUBBLICO E CANALI DI COMUNICAZIONE



7 INFORMAZIONI UTILI

RECAPITI UFFICIO LOCALE

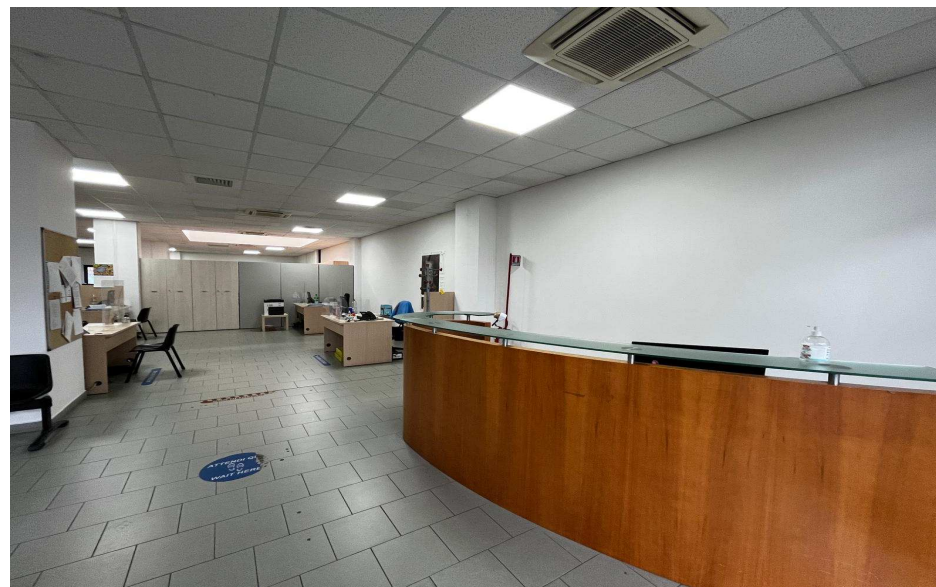
- Telefono: 051/368737 – 051/367146 Numero verde: 800404966 Fax: 051/4150338 Cell.: 345/6989427
- Mail: bologna.info@icatributi.it - bologna.icp@icatributi.it - bologna.affissioni@icatributi.it
bologna.cosap@icatributi.it - bologna.passicarrai@icatributi.it
- PEC: bologna-icp@pec.icatributi.com - bologna-cosap@pec.icatributi.com - bologna-passicarrai@pec.icatributi.com

LINK INFORMATIVI ED ACCESSO AI SERVIZI

- ICA SPA - BOLOGNA: https://www.icatributi.it/servizi_online/dettaglio_comune-cat-bologna_542.html
- COMUNE DI BOLOGNA - CANONE UNICO PATRIMONIALE:
<https://www.comune.bologna.it/informazioni/canone-unico-patrimoniale-canone-mercatale>
- COMUNE DI BOLOGNA – RICHIEDERE PASSO CARRAIO DEFINITIVO:
<https://www.comune.bologna.it/servizi/mobilita-trasporti/autorizzazione-passo-carrabile-definitivo>
- COMUNE DI BOLOGNA – MODIFICA TITOLARITA' PASSO CARRAIO / SUBENTRO AMMINISTRATORE:
<https://www.comune.bologna.it/servizi/autorizzazioni/richiedere-subentro-passo-carrabile>
- COMUNE DI BOLOGNA – SUAP:
<https://www.comune.bologna.it/amministrazione/uffici/sportello-imprese>
- COMUNE DI BOLOGNA – ENTRATE:
<https://www.comune.bologna.it/amministrazione/aree-amministrative/unita-intermedia-entrate>

8 ORARI DI APERTURA

	MATTINO		POMERIGGIO	
	DALLE	ALLE	DALLE	ALLE
LUNEDI'	9:00	13:30	14:00	17:30
MARTEDI'	9:00	13:30	14:00	17:30
MERCOLEDI'	9:00	13:30	14:00	17:30
GIOVEDI'	9:30 – ORARIO CONTINUATO -17:30			
VENERDI'	9:00	13:30	14:00	17:30



9 FAQ

Esposizioni pubblicitarie ed affissioni

Chi deve pagare

Il Canone è dovuto da chiunque effettui la pubblicità nel territorio Comune tramite: insegne, fregi, cartelli, targhe, standardi, striscioni, tele, tende, ombrelloni o altri mezzi simili nonché le pubblicità effettuate a mezzo di proiezioni luminose o cinematografiche, con veicoli pubblicitari, con veicoli in genere, adibiti ad uso pubblico o privato o per trasporti di merci, con aeromobili in forma ambulante e a mezzo di apparecchi sonori.

Autorizzazioni

L'effettuazione della pubblicità è sempre subordinata alla preventiva autorizzazione comunale, da richiedere con le modalità stabilite dal Regolamento comunale. Sono fatti salvi i casi per particolari fattispecie quali esposizioni pubblicitarie in occasione dei saldi o per le esposizioni effettuate in luoghi aperti al pubblico.

Pagamento

In presenza di autorizzazione riceverai un preavviso di pagamento contenente gli estremi dell'esposizione, l'importo da versare e i punti di contatto per richiedere eventuali informazioni. Per le annualità successive a quella del rilascio dell'autorizzazione, il versamento del canone va effettuato entro il 31 gennaio di ciascun anno. 30 gg prima della scadenza del pagamento, riceverai un preavviso di pagamento contenente gli estremi dell'esposizione, l'importo da versare e i punti di contatto per richiedere eventuali informazioni.

Accertamento

Qualora sia stato ricevuto un avviso accertamento esecutivo e si necessiti di ulteriori informazioni, è possibile rivolgersi all'ufficio locale e prendere appuntamento per la discussione della posizione contributiva. In caso di accertamento da violazione, è possibile aderire all'avviso di accertamento entro 60 gg dalla notifica, usufruendo delle riduzioni di sanzione evidenziate nello stesso.

Rimborso

Le domande di rimborso devono essere presentate entro il termine di 5 anni dall'avvenuto pagamento all'ufficio locale allegando gli estremi giustificativi dell'avvenuto pagamento (es. bollettino postale).

Affissioni

La prenotazione delle affissioni può essere effettuata chiamando o recandosi presso l'ufficio locale di Bologna; inviando una e-mail all'indirizzo bologna.affissioni@icatributi.it alla quale il nostro personale garantisce un riscontro in tempo max. di 4 ore dal ricevimento della richiesta.

Occupazione suolo pubblico

Chi deve pagare

Il Canone è dovuto da chiunque, a qualsiasi titolo, occupi aree o spazi appartenenti al demanio e/o al patrimonio indisponibile del Comune, (strade - corsi - piazze), ed è dovuta anche per le occupazioni effettuate sugli spazi sovrastanti e sottostanti il suolo. Il canone è dovuto dal titolare dell'atto di concessione o dall'occupante di fatto, anche abusivo, proporzionalmente alla superficie sottratta all'uso pubblico, e limitatamente al periodo di durata della occupazione stessa.

Domanda

Chiunque intenda occupare suolo pubblico deve farne apposita domanda al Comune. Sono fatte salve le procedure semplificate per casi particolari od eccezionali, comportanti inoltre all'Amministrazione di sola comunicazione disciplinata dal Regolamento Comunale

Durata

- sono permanenti le occupazioni di carattere stabile aventi durata non inferiore all'anno, che comportino o meno l'esistenza di manufatti o impianti;
- sono temporanee le occupazioni di durata inferiore all'anno, fatta eccezione per i cantieri edili e stradali, per i quali l'occupazione è da intendersi temporanea indipendentemente dalla durata.

Pagamento

Per le annualità successive a quella del rilascio della concessione, il versamento del canone va effettuato entro il 31 gennaio di ciascun anno. 30 gg prima della scadenza del pagamento, riceverai un preavviso di pagamento contenente gli estremi dell'occupazione, l'importo da versare e i punti di contatto per richiedere eventuali informazioni.

Accertamento

Qualora sia stato ricevuto un accertamento esecutivo e si necessiti di ulteriori informazioni, è possibile rivolgersi all'ufficio locale e prendere appuntamento per la discussione della posizione contributiva.

Avverso l'avviso di accertamento è ammesso il ricorso con le modalità e le tempistiche segnalate nello stesso.

Rimborso

Le domande di rimborso devono essere presentate entro il termine di 5 anni dall'avvenuto pagamento all'ufficio locale allegando gli estremi giustificativi dell'avvenuto pagamento (es. bollettino postale).

10 RIFERIMENTI NORMATIVI E REGOLAMENTARI

- L160/19 art.1 commi da 816 a 845 canone patrimoniale di occupazione del suolo pubblico e di esposizione pubblicitaria e del canone mercatale.
- Regolamento Canone Patrimoniale di Occupazione Suolo Pubblico, Esposizione Pubblicitaria e Canone Mercatale - P.G. 146397/2021 e ss.mm. ed ii.
- D. LGS. 15.12.1997, n. 446 - art.63;
- D. LGS. 15.11.1993, n. 507;
- D. M. 26 aprile 1994 "Disposizioni in ordine alla gestione contabile dell'imposta sulla pubblicità e del diritto sulle pubbliche affissioni e della tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche;
- Regolamento comunale per l'applicazione dell'imposta sulla pubblicità e per l'effettuazione del servizio sulle pubbliche affissioni, approvato con deliberazione consiliare O.d.G. n. 207 del 27 giugno 1994 P.G. n. 46001/1994 e successive modificazioni;
- Regolamento comunale per l'occupazione di suolo pubblico e per l'applicazione del relativo canone, approvato con deliberazione consiliare O.d.G. n. 41 del 22 marzo 2004 P.G. 17044/2004 e successive modificazioni;
- Regolamento comunale per la disciplina della Componente Tassa Rifiuti (TA.RI.) di cui all'art. 1 comma 641 e ss. della Legge 147/13 e ss.mm.ii., approvato con deliberazione consiliare O.d.G. n. 214 del 12 maggio 2014 P.G. n. 80301/2014 e successive modificazioni;
- Regolamento comunale di Polizia Urbana PG 18657/2011 del 01/02/2011 e ss.mm.ii.;
- Regolamento comunale per l'occupazione di suolo pubblico per spazi di ristoro all'aperto annessi a locali di pubblico esercizio di somministrazione P.G. n. 532117/2018 del 17/12/2018;