

1. La Carta dei Servizi

La Società I.C.A. S.p.A. adotta la presente Carta dei servizi (di seguito detta anche "Carta") in attuazione della legge 11 Luglio 1995 n° 273, 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", nonché il riferimento a tutte le leggi, decreti e regolamenti in materia.

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 tutti i nostri uffici;
- 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.

2. La Società

I.C.A. S.p.A è la Società concessionaria per il **Comune di Trento** per il servizio di accertamento e riscossione del Canone Unico Patrimoniale limitatamente alle esposizioni pubblicitarie e per l'espletamento del servizio delle pubbliche affissioni. L'ufficio di Trento è incluso nell'elenco delle gestioni di I.C.A. S.p.A. che hanno ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001 n. 7139/02/S, la certificazione del Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001 n. EMS-2869/S, la certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni ISO/IEC 27001 - ISO/IEC 27017 - ISO/IEC 27018 e la Certificazione Parità di Genere UNI/PdR 125.

Per Contatti:



0461/827119



www.icatributi.it



ica.trento@icatributi.it



ica.trento@pec.icatributi.com

3. Principi fondamentali e rapporto con i cittadini

Per l'importanza dei numerosi servizi che è chiamata a svolgere, la Società I.C.A. S.p.A. 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 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.

Attraverso la **Carta dei servizi**, I.C.A. 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 della volontà di aprire un dialogo costruttivo e di attivare una stretta collaborazione con i cittadini coinvolgendo anche le associazioni di categoria.



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.

In nessun caso il personale di I.C.A. è autorizzato e/o abilitato a richiedere e a riscuotere direttamente denaro contante presso il domicilio del cittadino.

Una volta espletata l'attività derivante dalla notifica degli avvisi di accertamento esecutivi, ai soggetti che oltre i termini di legge saranno ancora in uno stato di insolvenza verrà notificata un'ingiunzione fiscale ex R.d 369/1910, contenente anch'essa tutte le indicazioni necessarie per ottenere informazioni, dai numeri di telefono, alle modalità del ricorso.

RIMBORSO: I.C.A. 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 dei cittadini

Tempi prestazioni offerte agli utenti

TIPO DI PRESTAZIONE da parte di ICA	TEMPISTICA
Preventivazione dei tempi di esposizione dei manifesti	Immediato
Esecuzione dell'affissione	Garanzia delle affissioni ordinarie e di urgenza (comprese le istituzionali), nei tempi normativi previsti, salvo forza maggiore atmosferica
Risposte a richiesta di rettifica dei quantitativi richiesti in esposizione	Immediata
Risposte a richiesta di nota posizione da parte dell'utente	Il giorno successivo dal completamento dell'affissione
Informazione sulle entrate in affidamento	Immediato
Risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte	5 giorni lavorativi intercorrenti tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di risposta all'utente-contribuente
Risposte a richiesta di chiarimenti sulla emissione degli avvisi d'accertamento esecutivi o ingiunzioni fiscali	Immediato

La società assicura il servizio al pubblico mediante:

- Front office (uffici aperti al pubblico)
- Telefono:0461/827119
- Mail: ica.trento@icatributi.it
- Pec: ica.trento@pec.icatributi.com

Gli sportelli di Via Guardini, 49 sono aperti nei giorni feriali e rispettano il seguente orario di apertura al pubblico:

GIORNI	ORARIO
dal Lunedì al Venerdì	8.00 – 12.00
	13.00 – 17.00
Sabato	8.00 – 11.00

Modalità di svolgimento pratiche

Tipologia					
Richieste preventivi per le esposizioni di manifesti	X	X	X	X	
Pagamento CUP e pubbliche affissioni			X	X	X
Chiarimenti su avvisi di scadenza, versamenti su CUP e pubbliche affissioni	X	X	X	X	X
Emissione di atti di accertamento esecutivi e ingiunzioni fiscali	X	X	X	X	
Altre attività connesse all'espletamento del servizio	X	X	X	X	X

5. I servizi svolti da ICA S.p.A.

Il servizio di accertamento e riscossione CUP limitatamente alle esposizioni pubblicitarie e Pubbliche Affissioni

- Il servizio di accertamento e riscossione del CUP limitatamente alle esposizioni pubblicitarie e sulle pubbliche affissioni offerto da I.C.A. copre l'intera attività gestionale, a partire dalla banca dati fino all'espletamento della procedura per la riscossione coattiva, passando per l'attività di liquidazione e accertamento, nel rispetto delle disposizioni sul trattamento dati personali di cui al al Reg.EU 679/2016 (G.D.P.R.) e D.Lgs. 196/2003.
- I.C.A. gestisce altresì il pubblico servizio delle affissioni.
- Gli atti conterranno tutte le informazioni utili relative al ricevimento del pubblico, modalità di opposizione, riferimenti normativi e le motivazioni dell'atto.
- Per lo svolgimento delle attività I.C.A. mette a disposizione personale avente le qualifiche e le professionalità necessarie per l'espletamento del servizio, quali, ad esempio, lo staff degli Uffici dedicati, dell'Ufficio Legale e Coattivo, gli Ufficiali della Riscossione, Agenti Accertatori e i Messi notificatori.

- I.C.A. offre diverse modalità di pagamento, volte ad agevolare il cittadino/contribuente nell'adempimento dell'obbligazione di pagamento. I canali di riscossione previsti garantiscono una forte capillarità sul territorio ed un'elevata differenziazione rispetto alle modalità di pagamento:

- **Sportelli I.C.A.:** presso la sede locale, per il pagamento tramite POS e Carta di Credito.



PAGOPA sul sito www.icatributi.it

- **Bollettino** c/c postale 16139388
- **Bonifici:** IBAN: IT77 Q076 0101 8000 0001 6139 388

6. Il codice etico di I.C.A. S.p.A.

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.

6.1 Chiarezza e comprensibilità

Per rendere effettivi i diritti dei cittadini, I.C.A. utilizza un linguaggio semplice, snellisce quanto più possibile gli aspetti burocratici e adotta comportamenti improntati alla trasparenza e semplicità.

6.2 Tutela della riservatezza

I.C.A. assicura che il trattamento dei dati personali è effettuato adottando misure adeguate a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati personali dei cittadini secondo le modalità di cui al Reg. EU 679/2016 e al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. I cittadini, alle condizioni previste dal Reg. EU 679/2016, hanno diritto ad accedere ai propri dati personali, ottenerne la rettifica, la cancellazione e la limitazione, possono opporsi al trattamento ed esercitare il diritto alla portabilità. Tali diritti potranno essere esercitati nei confronti del Comune di Trento, Titolare del trattamento. Il personale di ICA è disponibile a fornire ai cittadini i contatti necessari.

6.3 Garanzia della continuità del servizio

ICA garantisce 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.

6.4 Le regole per il personale a contatto con il pubblico

I.C.A. 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.

6.5 Il personale a contatto con il pubblico

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.

6.6 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.

6.7 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.

7. Customer Satisfaction



Tali indagini sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici, servono ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino-cliente esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

ICA, con lo scopo di evitare ogni forma di autoreferenzialità, ormai costantemente rileva il grado di soddisfazione dell'utenza presso ogni propria struttura direttamente rivolta al rapporto con il cittadino, al fine di conoscere e comprendere i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e riprogettare, di conseguenza, sia le proprie politiche di relationship, che il sistema complessivo di erogazione centralizzata e locale dei servizi offerti.

A tal fine, ICA mette a disposizione degli utenti un questionario per rilevare la soddisfazione rispetto ai servizi resi, disponibile presso la sede locale e sul sito della società. I questionari raccolti saranno riposti in un contenitore chiuso che sarà periodicamente consegnato al Comune.

Anche se prettamente riferito specificatamente ai servizi forniti dalla Pubblica Amministrazione, è stato attivato nel corso degli anni novanta, un processo guidato soprattutto dalla necessità di migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti, bisogno naturalmente avvertito dai soggetti normalmente presenti su mercati non monopolistici.

In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori.

Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di Customer Satisfaction.



8. Sportelli dedicati

Contatti con le associazioni di categoria

I.C.A. S.p.A. promuove a tutti i 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.

In concomitanza con il termine di scadenza per il versamento delle entrate oggetto di concessione, I.C.A. predisporrà un ulteriore sportello dedicato ai rappresentanti delle Associazioni di Categoria ed ai liberi professionisti, al fine di ridurre al massimo i tempi di permanenza all'interno dell'ufficio e/o accogliere eventuali comunicazioni legate ai contribuenti interessati.



CONFINDUSTRIA



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA

9. Sportello virtuale

Quale ente fornitore di servizi I.C.A. S.p.A. si mette a disposizione dei suoi interlocutori utilizzando i più diversi e moderni canali di comunicazione attualmente presenti sul mercato. In questo senso il nuovo canale di comunicazione messo a disposizione dalla rete internet rappresenta una soluzione all'avanguardia per lo scambio di informazioni tra soggetti.

Il **sito internet** di I.C.A. non solo dà la giusta ed opportuna visibilità all'azienda sulla rete, anche mediante registrazione dello stesso nei principali motori di ricerca italiani ed internazionali, ma è stato progettato utilizzando le più avanzate tecnologie attualmente presenti sul mercato e rappresenta un portale per enti e contribuenti/utenti, ove poter usufruire di consulenza ed informazioni a carattere tributario e patrimoniale.

Il sito internet è una sorta di **“sportello virtuale”** che permette di mostrare le attività svolte ed i servizi offerti dall'azienda, divulgare informazioni riguardo la collocazione dell'ufficio.

Il sito è strutturato per *aree tematiche* e in modo da poter erogare servizi ai contribuenti, ai comuni ed ai propri dipendenti. Il portale gestisce l'accesso caratterizzato da diverse tipologie di utenti con diverse necessità ed eroga il servizio corretto alla tipologia di utente collegato.

VISITATORI: Appartengono a questa categoria tutti gli utenti internet che accedono al sito e hanno visibilità della sola area pubblica.

All'interno del portale si pubblicano informazioni di comune utilità relative chiaramente alla parte relativa ai tributi e alle loro normative.

Le principali sezioni pubbliche sono:

- preventivo on line;
- pubblicazione di informazioni su norme e tributi;
- pubblicazione di modulistica generica scaricabile in formato elettronico;
- regolamenti comunali; normativa.

CONTRIBUENTI: Questa categoria è rappresentata da tutti gli utenti internet che hanno un ruolo di contribuente per uno dei servizi gestiti. Tutti questi utenti hanno accesso al portale che fornisce loro i seguenti servizi e/o funzionalità:

- posizione contributiva;
- preventivo on line;
- pagamenti on line.

