



COMUNE DI PERGINE VALSUGANA

CANONE UNICO PATRIMONIALE – CARTA DEI SERVIZI



1) PREMESSA

2) CHI SIAMO

3) GLI OBIETTIVI

4) UBICAZIONE DEGLI UFFICI

5) SPORTELLO VIRTUALE

6) INFORMAZIONI UTILI

7) ORARI DI APERTURA

8) RIFERIMENTI NORMATIVI

9) FAQ

10) TEMPI PRESTAZIONI OFFERTE AGLI UTENTI

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 Pergine Valsugana e il concessionario che gestisce il Canone Unico Patrimoniale limitatamente alle esposizioni pubblicitarie ed alle pubbliche affissioni, nonché le previgenti Imposta Comunale sulla Pubblicità (ICP), Diritto sulle Pubbliche Affissioni (DPA).

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

Nell'espletamento della propria attività, I.C.A. S.p.A. è in grado di assicurare la gestione di molti servizi, da quelli specificatamente tributari, a quelli di rilevazione di superfici soggette a tassazione, nonché altri servizi minori aventi carattere non tributario, anche mediante partecipazioni ad azionariato di società locali operative nello specifico settore come precedentemente indicato. I.C.A. S.p.A. gestisce attualmente oltre 1.000 concessioni tributarie e patrimoniali in corrispondenti Comuni. Volendo approfondire le tematiche aziendali, si evidenzia che I.C.A. S.p.A. dispone di un organico di dipendenti e collaboratori superiore a diverse centinaia di unità che proviene, in parte, per la specifica attività, da precedente esperienza di appalti di imposte di consumo (originariamente la ragione sociale di I.C.A. era "Imposte Consumo Affini"; essendo ovviamente già noto l'acronimo, ha inteso conservarlo, variando esclusivamente la ragione sociale in "Imposte Comunali Affini").

Fanno inoltre parte della struttura I.C.A. S.p.A. oltre 600 tra collaboratori e professionisti.

La sede di Raggruppamento di Trento, sita in Via R. Guardini 49, è inclusa nell'elenco delle gestioni di I.C.A. S.p.A. che hanno ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001/2015 n. 7139/02/S, la certificazione del Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001:2015 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 125:2022.

Il controllo qualità avviene in autocontrollo a seguito di specifica preparazione di tutto il personale. Controlli periodici programmati sono eseguiti da personale ispettivo della direzione.

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 limitatamente alle esposizioni pubblicitarie ed alle pubbliche affissioni, subentra al Comune di Pergine Valsugana in tutti i diritti e obblighi inerenti i sopra menzionati servizi. I.C.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. intende far conoscere alla cittadinanza le linee di indirizzo e le finalità dei servizi in concessione, in particolare gli obiettivi che 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 a 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. 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/contribuente 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. 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.

Cortesia

I.C.A. s'impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto.

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 Trento in Via Romano Guardini, 49.

5) SPORTELLLO 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 necessità ed eroga il servizio corretto alla tipologia di utente collegato.

I 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/canoni 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.
-

I 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.

6) INFORMAZIONI UTILI

I servizi di accertamento e riscossione del Canone Unico Patrimoniale limitatamente alle esposizioni pubblicitarie ed alle pubbliche affissioni, sono gestiti da I.C.A. S.p.A. - www.icatributi.it

RECAPITI ED INDIRIZZO UFFICIO LOCALE:

- Gli uffici sono in Via Romano Guardini, 49
- Telefono: 0461/827119
- Mail: ica.trento@icatributi.it
- PEC: ica.trento@pec.icatributi.com

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.
- **PagoPA** sul sito www.icatributi.it
- **Bollettino** c/c postale 12989380
- **Bonifici:** IBAN: IT63E0760101800000012989380

7) ORARI DI APERTURA

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

- dal **Lunedì** al **Venerdì** dalle ore 8,00 alle ore 12,00 e dalle ore 13,00 alle ore 17,00

8) RIFERIMENTI NORMATIVI E REGOLAMENTARI

- dal 01/01/2021 è entrata in vigore: Legge 160/19 art.1 commi da 816 a 845 Canone Patrimoniale di esposizione pubblicitaria e delle pubbliche affissioni.
- Regolamento Comunale approvato con deliberazione consiliare 14 aprile 2021 n. 42. – modificato con deliberazione consiliare 11 novembre 2021 n. 158, modificato con deliberazione consiliare 02.11.2022 n. 132.

9) FAQ

Esposizioni pubblicitarie ed affissioni

Chi deve pagare

Il Canone è dovuto da chiunque effettui la pubblicità nel territorio Comunale 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 di collocazione delle insegne di esercizio, delle insegne pubblicitarie e della cartellonistica.

Pagamento Canone Annuale

In presenza di autorizzazione, 20 gg prima della scadenza del pagamento prevista per il 31 gennaio, riceverai un preavviso di pagamento contenente l'elenco dei mezzi pubblicitari, l'importo da versare ed il PagoPa per il versamento.

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. E' possibile aderire all'avviso di accertamento entro 60 gg dalla notifica, usufruendo delle riduzioni di sanzione evidenziate nello stesso. 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).

Affissioni

Per la prenotazione delle affissioni: chiamando o recandosi presso l'ufficio locale di Trento; inviando una e-mail all'indirizzo ica.trento@icatributi.it alla quale il nostro personale garantisce un riscontro in tempo max. di 4 ore dal ricevimento della richiesta.

10) 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