

CARTA DEI SERVIZI

ICA
IMPOSTE COMUNALI AFFINI

1	LA CARTA DEI SERVIZI – OBIETTIVI E ACCESSIBILITA’	3
2	LA SOCIETA’	4
3	PRINCIPI FONDAMENTALI	5
4	SERVIZI OFFERTI	6
5	CANALI DI COMUNICAZIONE	7
5.1	RECAPITI, ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO.....	7
5.2	MODALITÀ DI PAGAMENTO	9
6	TEMPI DELLE PRESTAZIONI E MODALITA’	10
6.1	TEMPI DELLE PRESTAZIONI	10
6.2	MODALITA’ DI SVOLGIMENTO DELLE PRESTAZIONI	10
7	RICHIESTE DELL’UTENZA	11
7.1	RICHIESTA DI CHIARIMENTI E INFORMAZIONI	11
7.2	RICHIESTA DI ACCESSO CIVICO.....	11

1 LA CARTA DEI SERVIZI – OBIETTIVI E ACCESSIBILITA'

La Società I.C.A. - Imposte Comunali Affini - S.p.A. adotta la presente Carta dei servizi 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 dei Servizi** rappresenta uno strumento per conoscere le modalità di accesso e di contatto, le modalità di erogazione dei servizi secondo gli standard qualitativi della società I.C.A. S.p.A., che agisce in qualità di "concessionario" o di supporto di Comuni, Province ed altri Enti della Pubblica Amministrazione.

La carta dei servizi di I.C.A. S.p.A. è rivolta a cittadini, imprese, istituzioni ed enti al fine di aprire un dialogo costruttivo ed attivare una stretta collaborazione.

In particolare con la presente Carta dei Servizi la Società si impegna ad

- assicurare un servizio efficace ed efficiente ai cittadini;
- definire i servizi di informazione rivolti agli utenti;
- assicurare tempi certi di risposta;
- definire le modalità di presentazione dei reclami.

La carta dei servizi di I.C.A. S.p.A. è disponibile presso le sedi I.C.A. e sul sito internet **www.icatributi.it** e fornita in formato cartaceo o mail a chiunque ne faccia richiesta.

La Carta sarà periodicamente aggiornata in funzione delle variazioni delle attività che la società sarà chiamata a svolgere.

2 LA SOCIETA'

La Società "I.C.A. - Imposte Comunali Affini - S.p.A. ", con sede legale in Roma e sede amministrativa in La Spezia, svolge la propria attività, da oltre sessant'anni, nel campo dell'accertamento e riscossione di tributi e di entrate extratributarie degli enti locali, Comuni, Province, Regioni e di società di servizi pubblici.

La Società è iscritta al n. 62 dell'Albo nazionale dei soggetti abilitati ad effettuare attività di accertamento, liquidazione e riscossione dei tributi e di altre entrate delle province e dei Comuni istituito presso il Ministero delle Finanze ai sensi dell'art. 53 del D.Lgs. 446/97.

L'azienda è titolare della licenza di recupero crediti per conto terzi ex art. 115 del T.U.L.P.S.

La società I.C.A. è presente in tutte le regioni del centro/nord, è dotata di una struttura organizzativa periferica di uffici locali e di aree territoriali, in grado di soddisfare in modo capillare i contatti con cittadini, utenti e PA, garantire una costante presenza di personale, disponibile, efficiente e qualificato sul territorio, pronto a rispondere alle richieste di informazioni, proponendo sicurezza e qualità attraverso sistemi tecnico-informatici aggiornati.

La società I.C.A. è dotata di Sistemi di Gestione Aziendali per la Qualità e l'Ambiente, certificati secondo gli standard ISO 9001 e ISO 14001 e di un sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni secondo gli standard ISO IEC 27001, in considerazione del costante impegno aziendale al miglioramento continuo.

3 PRINCIPI FONDAMENTALI

La società I.C.A. S.p.A. si impegna ad erogare i servizi a cittadini/utenti rispettando i seguenti principi fondamentali :

Eguaglianza e imparzialità

Le regole su cui si basa il rapporto tra i cittadini e ICA 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

ICA 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 di ricevere informazioni e notizie da operatori competenti e professionalmente preparati.

4 SERVIZI OFFERTI

I servizi offerti dalla società I.C.A., definiti nei contratti con i Comuni, le Province e gli altri Enti pubblici, sono elencati per ciascun Ente sul sito internet **www.icatributi.it** nella sezione **SERVIZI ON LINE**.

In particolare la società svolge per conto degli Enti della P.A. le attività di accertamento, liquidazione e riscossione ordinaria e coattiva delle seguenti tipologie di entrate:

- ✓ Canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria,
- ✓ Canone per l'occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile destinati a mercati,
- ✓ Imposta unica comunale, comprensiva delle componenti IMU, TARI, TASI,
- ✓ Imposta di soggiorno;
- ✓ Gestione globale delle violazioni al codice della strada e sanzioni amministrative,
- ✓ Canoni e rette di servizi comunali ed altre entrate patrimoniali
- ✓ Servizi relativi alla gestione della sosta a pagamento,
- ✓ Servizi di pubblica affissione
- ✓ Altri servizi a favore degli Enti Locali.

Per ogni servizio è possibile ottenere

- ☑ supporto informativo di primo livello sull'applicabilità del tributo/entrata, assistenza alla consultazione di Regolamenti e deliberazioni dell'Ente;
- ☑ assistenza alla compilazione di denunce e variazioni, compilazione dei moduli e delle istanze di rimborso
- ☑ assistenza sui contenuti e sulle modalità di regolarizzazione degli avvisi di pagamento e di accertamento, analisi degli atti di auto-tutela e ravvedimento operoso.
- ☑ Controllo e verifica delle dichiarazioni, controllo dei pagamenti, censimento e controllo del territorio, emissioni avvisi di accertamento;
- ☑ Informazioni sul servizio affissione manifesti, ricezione manifesti da affiggere, verifica disponibilità spazi e pianificazione affissione, timbratura, rilascio nota posizione;
- ☑ Consulenza programmata su richiesta del contribuente o delle associazioni di categoria;
- ☑ Accesso ai pagamenti tramite Sistema PagoPA, informazioni su altre modalità di pagamento definite dall'Ente in relazione al servizio specifico.

5 CANALI DI COMUNICAZIONE

Per accedere ai servizi in modo rapido e funzionale la società I.C.A. mette a disposizione diversi canali di comunicazione per soddisfare in modo sinergico le necessità di cittadini/utenti:

- **Assistenza telefonica**
- **Richiesta email**
- **Sito internet ICA Tributi**
- **Richiesta appuntamento presso l'ufficio territoriale**

5.1 Recapiti, orari e modalità di accesso

Per qualunque informazione è disponibile la sede operativa centrale di I.C.A. S.p.A. sita in La Spezia (SP), in Viale Italia n. 136, con i seguenti recapiti:

email **info@icatributi.it** e Posta Certificata **info@pec.icatributi.com**
telefono **0187 52281** Fax **0187 509266**.

L'ufficio centrale di La Spezia è accessibile previo appuntamento con i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle 15.00 alle 17.00.

Sul sito internet **www.icatributi.it**

- sono esplicitati le modalità di accesso ai servizi svolti dalla Società;
- sono disponibili 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.
- sono disponibili gli accessi ai portali dedicati degli Enti per effettuare i pagamenti tramite il Sistema PagoPa.

I contatti degli uffici operativi di I.C.A. S.p.A. , la modulistica, i regolamenti e gli altri documenti, a seconda dell'Ente per il quale si necessita di informazioni, sono disponibili in modo dettagliato nella sezione specifica del sito internet:

SERVIZI ON LINE al seguente link

https://www.icatributi.it/servizi_online.html , selezionando l'Ente di riferimento.

Gli orari di apertura al pubblico degli uffici periferici variano a seconda delle modalità concordate con l'Ente di riferimento.

L'utente che ha ricevuto avvisi/atti dalla società ICA può chiedere informazioni sullo stato della pratica in qualsiasi momento attraverso la **sezione specifica** del sito internet:

COMUNICAZIONI CONTRIBUENTI al seguente link

https://www.icatributi.it/contatti_contribuenti.html.

Inoltre l'utente, a seconda del servizio, può utilizzare i recapiti sotto riportati.

Per pratiche inerenti la RISCOSSIONE COATTIVA di TARSU/TIA/VIOLAZIONE CODICE DELLA STRADA/SANZIONI AMMINISTRATIVE/RECUPERO CREDITI SCOLASTICI/ONERI DI URBANIZZAZIONE/SERVIZIO IDRICO rivolgersi a:

tel. 0187/512028

fax 0187/5228283

Lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30

Email:coattivo.ica@icatributi.it

PEC:servizi@pec.icatributi.com

Per pratiche inerenti CANONE UNICO PATRIMONIALE/IMPOSTA SULLA PUBBLICITA'/CANONE INSTALLAZIONE MEZZI PUBBLICITARI/TASSA OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO/CANONE OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO rivolgersi a:

tel. 0187/57521

FAX 0187/5752929

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30

Email:ced@icatributi.it

PEC:ced@pec.icatributi.com

Per pratiche inerenti la riscossione ordinaria TRIBUTI MAGGIORI TARI – IMU/TASI rivolgersi a:
TARI tel. 0187/5228252 – 0187/5228257 – 0187/5228212 Imu/TASI tel. 0187/5228256 – 0187 5228258 -293-295

TARI – IMU/TASI fax 0187/575856

Martedì – Mercoledì – Giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.30

Email TARI:ufficiorsu@icatributi.it

Email Imu/Tasi:ufficioimu@icatributi.it

Pec tributimaggiori@pec.icatributi.com

Per pratiche inerenti i servizi di riscossione delle VIOLAZIONI al CODICE DELLA STRADA e per i servizi di SOSTA a PAGAMENTO, rivolgersi agli uffici operativi locali ai recapiti indicati nella sezione **SERVIZI ON LINE.**

5.2 Modalità di pagamento

Le informazioni sulle modalità di pagamento e l'accesso ai portali di pagamento degli Enti tramite il sistema PagoPA, sono disponibili nella sezione SERVIZI ON LINE del sito internet **https://www.icatributi.it/servizi_online.html**, selezionando l'Ente di riferimento della pratica.

6 TEMPI DELLE PRESTAZIONI E MODALITA'
6.1 Tempi delle prestazioni

Richiesta informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Da valutare in relazione alla specifica richiesta e al tipo di commessa	se richiesta formulata direttamente allo sportello o telefonicamente
	entro 30 gg lavorativi	se richiesta presentata per posta o posta elettronica o che necessita di approfondimento
Rilascio Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Da valutare in relazione alla specifica richiesta e al tipo di commessa	se richiesta formulata direttamente allo sportello o telefonicamente
	entro 30 gg lavorativi	se richiesta presentata per posta o posta elettronica o che necessita di approfondimento

6.2 Modalita' di svolgimento delle prestazioni

Tipologia	Tel.	e-mail	Corrispondenza	Sportello	Territorio
Richieste informazioni	X	X	X	X	X
Pagamento tributi, diritti e sanzioni *					X
Chiarimenti su Avvisi di Accertamento Esecutivi, preavvisi di fermo amministrativo, fermi amministrativi, pignoramenti mobiliari, pignoramenti c/o terzi, del 1/5 dello stipendio, iscrizioni ipotecarie e pignoramenti mobiliari	X	X	X	X	X
Ravvedimento operoso, emissione di atti di accertamento e ingiunzioni fiscali				X	
Altre attività connesse all'espletamento del servizio	X	X	X	X	X

I tempi d'attesa per i fruitori dello sportello tradizionale sono al massimo di 15 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.

Il personale addetto è abilitato all'acquisizione diretta di ogni informazione disponibile in conformità al Reg. UE n° 679/2016 e D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii.

7 RICHIESTE DELL'UTENZA

7.1 Richiesta di chiarimenti e informazioni

Qualunque richiesta di chiarimenti o di verifica degli atti emessi può essere inoltrata all'ufficio competente tramite i contatti indicati al Punto 5 "Canali di comunicazione".

La società si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta.

Nel caso in cui la risposta non possa essere fornita direttamente dalla Società, verrà comunque indicato a quale ufficio dell'Ente di riferimento l'utente dovrà rivolgersi per ottenere il chiarimento richiesto.

Le segnalazioni di disservizi e reclami possono essere inoltrati:

Tramite posta al seguente indirizzo:

Viale Italia n. 136 - 19124 La Spezia (SP)

Tramite posta elettronica al seguente indirizzo:

info@icatributi.it

Tramite P.E.C. (posta elettronica certificata) al seguente indirizzo:

info@pec.icatributi.com

7.2 Richiesta di accesso civico

L'accesso civico è consentito sui documenti per i quali la legge prevede l'obbligo della pubblicazione ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 33/13 (accesso civico semplice) o per documenti, informazioni e dati che servono al richiedente per esercitare il diritto di partecipazione al dibattito pubblico, o per il controllo sul perseguimento delle finalità istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche, ai sensi dell'art. 5 c.2 D.Lgs.33/13 (accesso civico generalizzato).

L'istanza può essere presentata ad ICA con comunicazione scritta inviata al seguente indirizzo di posta elettronica: accessoica@icatributi.it.

La comunicazione elettronica dovrà avere come oggetto "*Istanza di accesso civico*" oppure "*Istanza di accesso civico generalizzato*" a seconda della richiesta.

The logo for ICA, featuring the letters 'ICA' in a bold, blue, italicized sans-serif font. The letters are slightly shadowed to give a 3D effect.

IMPOSTE COMUNALI AFFINI