



IMPOSTE COMUNALI AFFINI
s.r.l.



19125 La Spezia Via Parma, 81 - Tel. 0187 52281 - Fax 0187 509266 - info@icatributi.it

COMUNE DI CASTENASO

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 n.212 del 27 luglio 2000”Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente”.

La Carta è vincolante per la Società e definisce:

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

Tutti i cittadini hanno facile accesso alla Carta poiché:

- è disponibile presso il nostro ufficio in Castenaso Via Nasica 41 ;
- 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

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

Gli uffici sono situati a Castenaso Via Nasica 41 n.tel/fax 051-788889

Per contatti:

indirizzo internet: www.icatributi.it

info: ced.castenaso@icatributi.it

pec: info@pec.icatributi.com

3. Principi fondamentali e 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.

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.

Per le imposte e le tasse, ICA srl., ogni anno predispone ed invia ad ogni contribuente, entro 30 giorni dalle scadenze, un avviso di pagamento con l'indicazione del debito dovuto e del

termine di pagamento per esso. L'avviso è predisposto sulla base della dichiarazione presentata dal contribuente. L'avviso contiene l'indicazione analitica degli elementi sulla base dei quali è determinato il debito.

Il mancato invio o ricevimento dell'avviso, ovvero l'errata indicazione del dovuto contenuta nello stesso, non esime il contribuente dalla responsabilità per qualsiasi difetto di pagamento.

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.

In nessun caso il personale di ICA srl è autorizzato e/o abilitato a richiedere e a riscuotere

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 800-076302)
- via mail ced.castenaso@icatributi.it

Gli sportelli di Via Nasica 41 sono aperti nei giorni feriali e rispettano il seguente orario di apertura al pubblico:

mercoledì dalle ore 10,00 alle ore 13,00

lunedì e giovedì dalle ore 15,00 alle ore 18,00

TEMPI DELLE PRESTAZIONI OFFERTE AGLI UTENTI

Tipo di prestazione	Tempo massimo	Il tempo corrisponde
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	All'esecuzione delle affissioni a norma di legge, salvo forza maggiore atmosferica
Risposte a richieste di rettifica dei quantitativi richiesti in esposizione	Immediata	
Richiesta di nota posizioni da parte dell'utente	Giorno successivo	Dal completamento dell'affissione
Richiesta di informazioni sulla esposizione dei mezzi pubblicitari	Immediato	
Risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte	5 giorni lavorativi	giorni intercorrenti tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di risposta all'utente/contribuyente
chiarimenti relativi all'istituto del ravvedimento operoso, su avvisi di accertamento o ingiunzioni fiscali	Immediato	

MODALITA' DI SVOLGIMENTO PRATICHE

Tipologia	Tel.	e-mail	Corrisp.	Sportello	Territorio	Portale
Richieste preventivi per le esposizioni di Manifesti	X	X	X	X		X
Pagamento tributi o diritti			X	X		X
Chiarimenti su avvisi di scadenza, versamenti sull'ICP, del diritto sulle pubbliche affissioni,	X	X	X	X		
Ravvedimento operoso, emissione di atti di accertamento e ingiunzioni	X	X	X	X		

fiscali						
Altre attività connesse all'espletamento del servizio	X	X	X	X	X	X

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.

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.

5. I servizi svolti da ICA srl

5.1 Riscossione dell'imposta comunale sulla pubblicità e dei diritti sulle pubbliche affissioni (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 il 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 ed a presentare ad ICA la preventiva dichiarazione indicando: il tipo del mezzo che si intende esporre, la sua superficie, le sue caratteristiche (se luminoso) la descrizione del messaggio, l'ubicazione e la data di esposizione.

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.

Dove rivolgersi : Castenaso Via Nasica 41 n.tel/fax 051-788889

Indirizzo posta elettronica : ced.castenaso@icatributi.it

Come effettuare i pagamenti:

sul conto corrente postale n. **1040214098** intestato: COMUNE DI CASTENASO ICP DPA SERVIZIO TESORERIA iban: **IT-57-J-07601-02400-001040214098**

Riferimenti normativi:

- D.Lgs. 507/93 (Capo I) e succ. mod.
- Regolamento comunale
- Regolamento generale delle entrate

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

5.2 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 aventi 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.

Dove rivolgersi: Castenaso Via Nasica 41 n.tel/fax 051-788889

Come effettuare i pagamenti:

- in contanti (senza costi per l'utente)
- con assegni circolari

sul conto corrente postale n. n. **1040214098** intestato: COMUNE DI CASTENASO ICP DPA SERVIZIO TESORERIA iban: **IT-57-J-07601-02400-001040214098**

Riferimenti normativi:

- D.Lgs. 507/93 (Capo I) e succ. mod.
- Regolamento comunale
- Regolamento generale delle entrate

- Scadenze:

contestualmente alla richiesta del servizio (Art.19 punto 7 del D.lgs 507/93) ovvero prima dell'esposizione dei manifesti

6. La Società ICA srl

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, ICA s'impegna ad utilizzare un linguaggio semplice, a snellire quanto più possibile gli aspetti burocratici e ad adottare comportamenti improntati alla trasparenza e semplicità.

6.2 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.

6.3 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.

6.4 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.

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;

6.8 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.

6.10 Contatti con le Associazioni di categoria

ICA srl 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.

6.10 Appuntamenti

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

7. 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 aliquote d'imposta e alle tariffe che la Società applica, secondo le indicazioni ricevute dal Comune di Castenaso , e alle modalità di pagamento.

Sul sito internet www.icatributi.it:

- sono esplicitati, per singola entrata tributaria ed extra-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.

8. 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 45 giorni dal loro ricevimento.

Le segnalazioni di disservizi e reclami possono essere inoltrati:

Telefonicamente al numero:

Tel 051-788889

Tramite posta al seguente indirizzo:

Castenaso Via Nasica 41

Ica Srl Viale Italia 136 19124 La Spezia

Tramite fax al numero

Fax 051-788889

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