Adriatica Risorse S.p.A.

CARTA GENERALE DEI SERVIZI

Gestione entrate locali

30 Novembre 2023

INDICE

1 **LA CARTA GENERALE DEI SERVIZI:**
Cos'è, a cosa serve e dove trovarla.

2 **ADRIATICA RISORSE S.P.A.:**
La società del tuo Comune, Cosa facciamo, Organigramma, Dove siamo, Contatti.

3 **PRINCIPI FONDAMENTALI**:
Legalità, Uguaglianza e imparzialità del servizio, Partecipazione, Efficienza ed efficacia, Informazione, Trasparenza, Riservatezza.

4 **MODALITA'OPERATIVE:**
Ttributi e altre entrate, Gli sportelli di Adriatica Risorse, Servizio telefonico, Servizi presso gli uffici.

5 **TUTELA DELL'UTENTE:**
Quadro normativo, Accessibilità delle informazioni, Questionario di soddisfazione degli utenti, Qualità del servizio, Interventi finalizzati a garantire la qualità, Tutela della Privacy.

1 CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è e a cosa serve

Adriatica Risorse S.p.A. con la presente **CARTA DEI SERVIZI** intende far conoscere ai cittadini l'insieme degli obblighi e doveri, riguardanti le modalità di esplicazione delle prestazioni, assunti in sede di contratto di servizio con il **COMUNE DI PESCARA.**

Con questo documento Adriatica Risorse S.p.A. intende quindi divulgare le prestazioni offerte e renderle, possibilimente dove è necessario, più esplicite di quanto stabilito nel contratto di servizio stesso.

La **CARTA DEI SERVIZI** permette la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto, dei livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi verso il cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti e protagonista attivo nella comunità locale, in una prospettiva di un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La carta dei servizi prima ancora di essere una guida, è un patto, attraverso il quale si pongono le basi per un nuovo rapporto di fiducia tra la società incaricata del servizio pubblico e il cittadino e in una prospettiva di dialogo continuo finalizzato ad un confronto dinamico teso al continuo miglioramento dei servizi.

Adriatica Risorse S.p.A. si impegna ad erogare e a gestire i servizi rivolti agli utenti in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa carta dei servizi. Altre

Dove trovare la Carta Generale dei Servizi

La carta dei servizi si può consultare e scaricare gratuitamente sul **sito web** di Adriatica Risorse S.p.A. all'indirizzo **https://www.adriaticarisorse.it/**.

Il documento ha validità pluriennale e sarà aggiornato nel momento in cui interverranno significative variazioni a quanto indicato.

2 ADRIATICA RISORSE S.P.A.

La società del tuo Comune

Adriatica Risorse S.p.A., in forma abbreviata Adriatica Risorse, è una società per azioni a totale capitale pubblico istituita dal Comune di Pescara il 09/04/2019 con Deliberazione n. 65 del Consiglio Comunale. Il capitale sociale è posseduto dal **COMUNE DI PESCARA**, in qualità di socio unico; l'ente locale titolare del capitale sociale esercita sulla società un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi.

La società è presieduta dal Prof. Dott. Domenico Di Michele, in qualità di Amministratore Unico, ed è diretta dal Dott. Giovanni D'Aquino, in qualità di Direttore Generale.

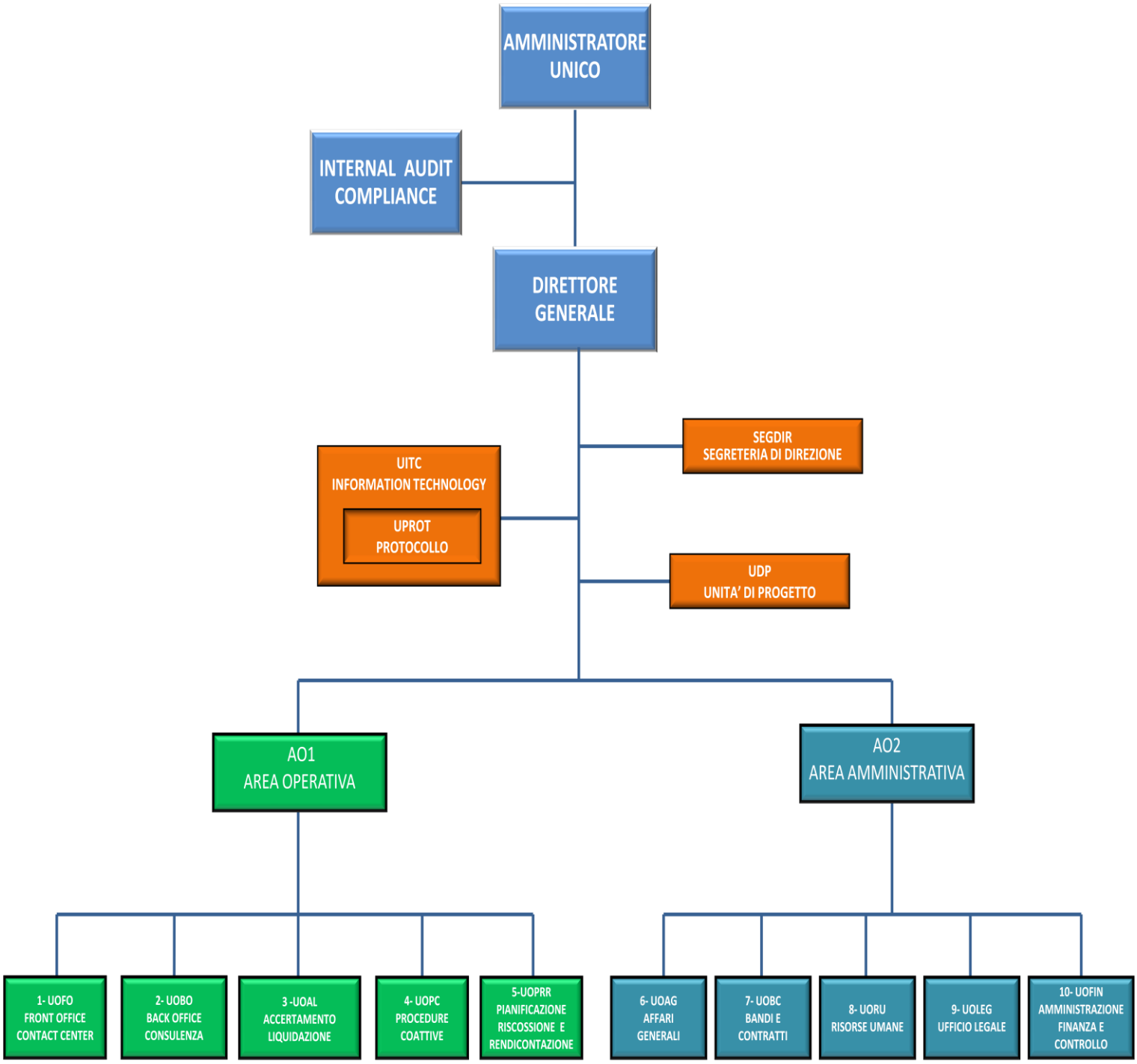
Cosa facciamo

ADRIATICA RISORSE ha per oggetto la gestione dei servizi inerenti le attività di liquidazione, accertamento e riscossione, volontaria e coattiva, dei tributi e di altre entrate del Socio, e delle attività connesse, complementari, accessorie ed ausiliarie indirizzate al supporto delle attività di gestione tributaria e patrimoniale.

Nello specifico, con Delibera Consiliare N.35 del 31/03/2021 è stato approvato lo schema contratto di servizio nella versione aggiornata che prevede, tra gli altri, l'affidamento ad Adriatica Risorse dei servizi riguardanti:

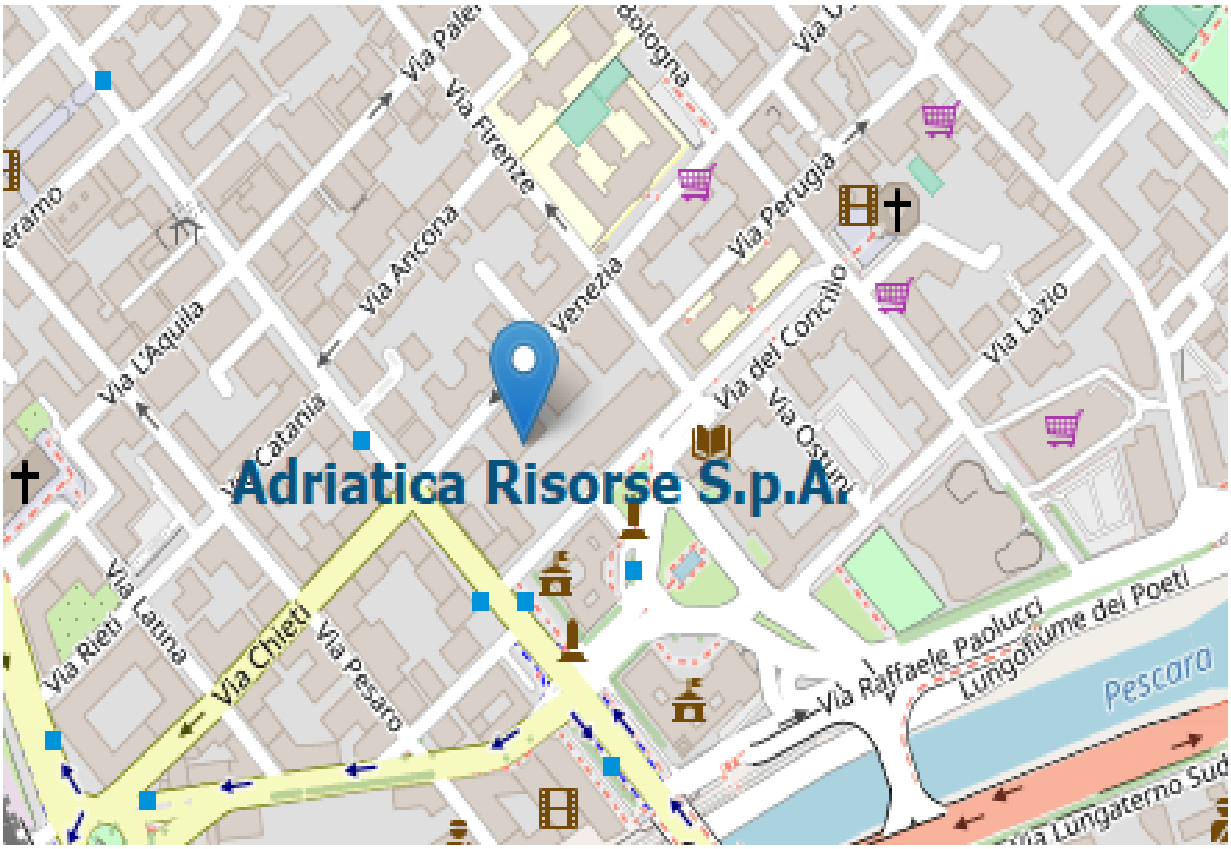
- La gestione di tutte le attività relative all'accertamento ed alla riscossione spontanea e coattiva dell' Imposta Municipale Unica (I.M.U.), del tributo dei servizi indivisibili (T.A.S.I.), dell'Imposta Comunale sugli Immobili (I.C.I.);
- L'attività di accertamento e di riscossione coattiva della T.A.R.S.U. / T.A.R.I. (tassa sui rifiuti);
- L'attività di gestione di tutte le attività relative all'accertamento ed alla riscossione spontanea e coattiva dell'Imposta di Soggiorno;
- La riscossione spontanea e coattiva di altri tributi comunali;
- La riscossione volontaria e coattiva delle sanzioni per violazione del Codice della Strada e delle sanzioni amministrative di competenza comunale.

Organigramma



Dove Siamo

Gli uffici di Adriatica Risorse e gli sportelli aperti al pubblico sono ubicati in **Via Venezia, 10 – 65121 Pescara (PE)**.



Contatti

Adriatica Risorse ha cura che le proprie comunicazioni siano comprensibili e che il cittadino contribuente possa interfacciarsi con gli uffici in modo diretto ed agevole, utilizzando i seguenti canali:

SITO WEB: www.adriaticarisorse.it

PEC: protocollo@pec.adriaticarisorse.it

MAIL: contatto@adriaticarisorse.it

TEL: (+39) 085 4283800

Il servizio telefonico per contattare gli uffici della società è a vostra disposizione nelle giornate del lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00

3 PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione dei propri servizi Adriatica Risorse S.p.A. si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento si ispirano al principio di legalità.

Eguaglianza ed imparzialità del servizio

Adriatica Risorse S.p.A. garantisce imparzialità e parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato. Particolare attenzione sarà posta agli utenti con bisogni speciali.

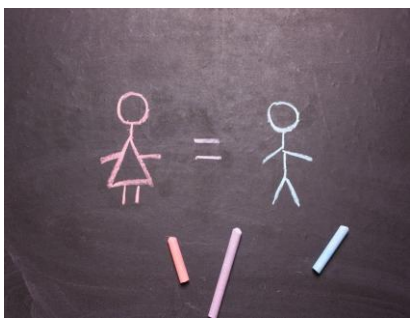
L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali. Adriatica Risorse S.p.A. eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Partecipazione

Adriatica Risorse S.p.A. s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.



Efficienza ed efficacia

Adriatica Risorse S.p.A pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Informazione

Adriatica Risorse S.p.A, considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Trasparenza

Adriatica Risorse S.p.A, si impegna a garantire la massima trasparenza nei confronti dell'utente. Il cittadino ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione.

Riservatezza

Adriatica Risorse S.p.A. garantisce la gestione riservata delle informazioni acquisite dai contribuenti nell'ambito della propria attività. Dette informazioni, le conoscenze e i dati acquisiti o elaborate dai dipendenti e dai collaboratori durante l'attività lavorativa sono da intendersi di proprietà di Adriatica Risorse e non possono essere utilizzate, communicate o divulgate senza specifica autorizzazione, ad eccezione delle richieste provenienti dalle Autorità di grado superiore. Per legge Adriatica Risorse S.p.A. garantisce a tutti i contribuenti il rispetto della riservatezza secondo le modalità stabilite dal D.Lgs. 196/2003 con specifico riferimento a quanto disposto dall' Art. 7 e successive integrazioni.

4 MODALITA' OPERATIVE

Adriatica Risorse S.p.A. gestisce differenti servizi in merito alla riscossione dei tributi e altre entrate per il Comune di Pescara.

IMU

IMPOSTA MUNICIPALE UNICA

E' il tributo che devono versare i possessori di immobili, fabbricati e terreni. La legge di bilancio 2020 ha accorpato IMU e TASI.

TARI

TASSA SUI RIFIUTI

E' la tassa destinata a finanziare i costi per il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti a carico dei residenti (per approfondimenti si rimanda alla "Carta della Qualità TARI" redatta da Adriatica Risorse S.p.A.)

SANZIONI DEL CODICE DELLA STRADA

SANZIONI DEL CODICE DELLA STRADA

Adriatica Risorse si occupa del recupero dei proventi delle sanzioni amministrative pecuniarie per le violazioni delle nome di circolazione stradale per il Comune di Pescara.

IMPOSTA DI SOGGIORNO

IMPOSTA DI SOGGIORNO

E' l'imposta dovuta dai soggetti non residenti del Comune di Pescara che pernottano nelle strutture ricettive del Comune stesso.

Gli sportelli di Adriatica Risorse S.p.A.

Adriatica Risorse opera attraverso sportelli fisici di servizio e ascolto ai cittadini con il fine di rispondere all'esigenza di offrire ai contribuenti appartenenti a particolari categorie priorità di trattamento durante le attese agli sportelli, la Società attiva una corsia preferenziale dedicata a soggetti portatori di handicap, anziani, invalidi e donne in stato di gravidanza.

Adriatica Risorse si impegna a garantire una corretta informazione all'utente sulle iniziative aziendali che possono interessarlo.

In particolare, l'azienda mette a disposizione dell'utenza i mezzi e gli strumenti di comunicazione per:

- richiedere assistenza;
- richiedere informazioni generali;
- ricevere informazioni generali; ricevere informazioni tecniche;
- presentarere o ritirare richieste, denunce, dichiarazioni

Sede degli sportelli

Via Venezia, 10 – 65121 Pescara (PE)

Orario apertura al pubblico:

Martedì e Giovedì: ore 8:30 - 12:30, ore 15:00 - 16:30

Lunedì Mercoledì e Venerdì è aperto solo lo sportello "INFORMAZIONI":
ore 8:30 - 11:30

Servizio Telefonico

TEL: (+39) **085 4283800**. Il servizio telefonico per contattare gli uffici della società è a vostra disposizione nelle giornate del lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00

I servizi espletati presso gli uffici di Adriatica Risorse S.p.A. sono i seguenti:

Attività di consulenza e servizio al pubblico

- Informazioni sulla specifica situazione del contribuente;
- Consulenza e assistenza nella compilazione delle denunce per il calcolo delle imposte/tasse e lavorazione delle stesse;
- Pratiche di Rimborso.

Attività di controllo

- Controllo e verifica delle denunce e delle dichiarazioni;
- Controllo e verifica dei versamenti;
- Emissione degli avvisi di accertamento;
- Emissione di rettifiche e discarichi;
- Emissione degli atti di ingiunzione ed esecuzione.

Modulistica e informativa

- Predisposizione e distribuzione di tutta la modulistica;
- Assistenza e informativa presso gli uffici per scadenze, variazioni e altri dati utili;
- Disponibilità online sul sito Internet della società www.adriaticarisorse.it della modulistica, della normativa di riferimento, dei regolamenti e di tutte le informazioni utili.

5 GARANZIA E TUTELA DEL CITTADINO

Quadro normativo

La Carta di qualità dei servizi trae origine dalla **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri** del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici. Tale documento ha fissato e reso vincolante la modalità "cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne, e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi".

Riferimenti alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi si trovano anche nel **Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995**, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286. Più di recente è stato dato nuovo impulso a questi temi, in seguito all'emanazione del **Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150** in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi. Da ultimo, va menzionato anche il **Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198**, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizio pubblici.

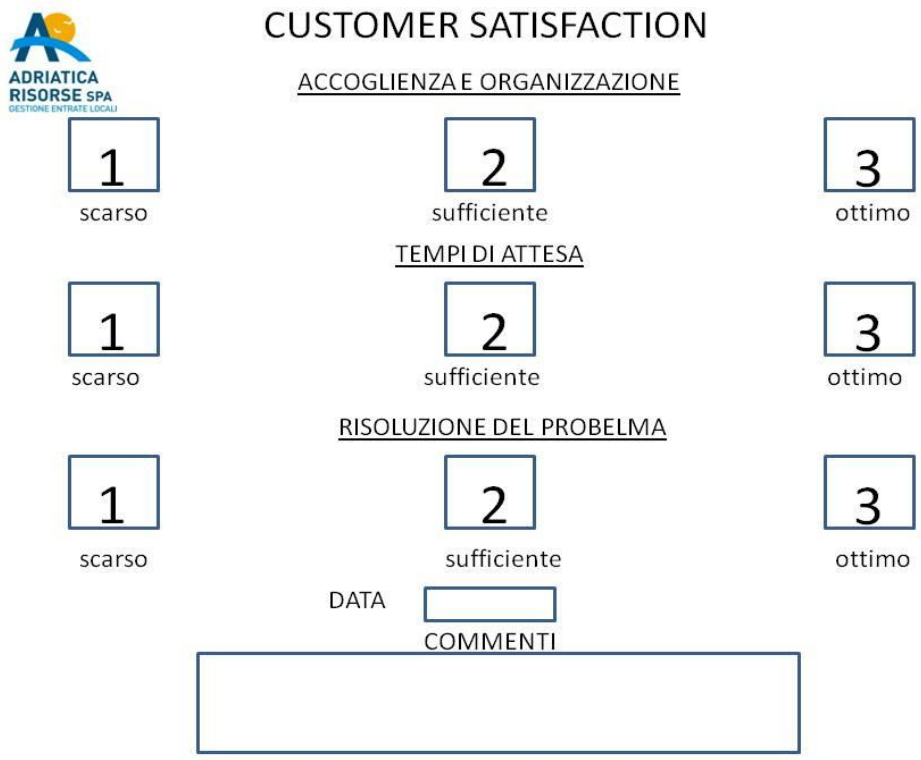
Accessibilità alle informazioni

I rapporti tra i cittadini e Adriatica Risorse S.p.A. rispettano i principi di uguaglianza e imparzialità e tutelano l'utente in quanto l'erogazione dei servizi in materia di tributi si basa su:

- uniformità del servizio a parità di condizioni;
- tecniche procedure amministrative semplici;
- informazioni esaustive, chiare e trasparenti;
- partecipazione dei cittadini e possibilità di presentare suggerimenti e osservazioni.

Questionario di soddisfazione degli utenti

Adriatica Risorse S.p.A. da anni si impegna a monitorare il livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati: attraverso un questionario distribuito presso gli sportelli al cittadino viene periodicamente analizzato il gradimento dei servizi offerti.



Qualità del servizio

La qualità del servizio erogato viene conseguita, oltre che attraverso il rispetto dei principi fondamentali già elencati, anche attraverso la **formazione continua del personale, lo sviluppo e il mantenimento costante di procedure di comunicazione e accessibilità degli utenti alle informazioni** che li riguardano, e anche attraverso la misurazione costante del livello qualitativo dei servizi offerti.

Interventi finalizzati a garantire la qualità

Per garantire standar elevati di servizio Adriatica Risorse S.p.A. si impegna a utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro, a creare il minor disagio possibile agli utenti durante lo svolgimento dei servizi o interventi tecnici di manutenzione.

Tutela della Privacy

La società Adriatica Risorse Spa si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (Regolamento generale sulla protezione dei dati personali). E del D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al singolo Gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile del trattamento dati.

Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati è **Adriatica Risorse S.p.A.** con sede legale in Via Venezia, 10 – 65121 Pescara (PE)

Responsabile del trattamento

Il Responsabile del trattamento è l' **Avv. Giulio Maria Garofalo** contattabile all'indirizzo di posta elettronica: **dpo@adriaticarisorse.it**

Finalità e base giuridica

Il trattamento dei dati è finalizzato a consentire l'accesso al Sito tramite SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) e CIE (Carta d'Identità Elettronica) per gestire le richieste degli interessati rispetto ai servizi on line erogati dal Comune, es. bolletta elettronica per la TARI (Tassa Rifiuti) in sostituzione del

rispetto delle condizioni previste dal Regolamento UE 2016/679 ed in particolare dall'art. 6 – par. 1 lett. e) - e dall'art. 2 ter del D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico e connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Comune, in coerenza con il D.lgs. n. 82/2005 "Codice dell' Amministrazione Digitale". L'adesione ai servizi prescelti potrà essere revocata in qualsiasi momento autonomamente utilizzando la stessa modalità di adesione. La revoca non pregiudica la liceità dei trattamenti effettuati sulla base dell'adesione espressa prima della revoca stessa.

Modalità di trattamento

Il trattamento si svolge nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali ed è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza assicurando la pertinenza e proporzionalità delle informazioni raccolte e utilizzate rispetto alla finalità descritta.

Categorie di destinatari dei dati

I trattamenti sono effettuati a cura delle persone autorizzate e impegnate alla riservatezza e preposte alle relative attività in relazione alle finalità perseguite.

Comunicazione e diffusione

I dati personali non sono oggetto di diffusione o di comunicazione, salvo i casi in cui specifiche disposizioni di legge prevedano tale ultima operazione (es. autorità giudiziaria)

Trasferimento dati verso paese terzi

I dati trattati per le predette finalità non sono trasferiti a paesi terzi all'esterno dell'Unione Europea o dello Spazio Economico Europeo (SEE) o ad organizzazioni internazionali.

Diritti degli interessati

Gli interessati possono esercitare i diritti previsti dall'art. 15 e seguenti del Regolamento UE 2016/679 ed in particolare il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica o la limitazione, l'aggiornamento se incompleti o erronei e la cancellazione se sussistono i presupposti.

Diritto di reclamo

Si informa infine che gli interessati, qualora ritengano che il trattamento dei dati personali a loro riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (art. 77) hanno il diritto di proporre reclamo al documento cartaceo, notizie e informazioni sui nuovi servizi offerti dal Comune attraverso Adriatica Risorse S.p.A. I dati personali sono trattati nel

Garante, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento).

ADRIATICARISORSE S.P.A.
Via Venezia,10 – 65121 Pescara (PE)
WWW.ADRIATICARISORSE.IT