



CARTA DEI SERVIZI

Sommario

Sommario	1
CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	3
OBIETTIVI	3
1. CODICE ETICO	4
CONTINUITÀ	4
EFFICIENZA ED EFFICACIA	4:
UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ	4:
CORTESIA E IDENTIFICABILITÀ	4
CHIAREZZA	4
PRIVACY	5
2. I MECCANISMI DI TUTELA E GARANZIA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI	5
OGGETTO	5
FUNZIONI DEL SERVIZIO	5
DIRITTI E DOVERI DEI CONTRIBUENTI	6
INFORMAZIONI AL CONTRIBUENTE	6
TELEFONO	7
EMAIL	7
PEC	7
INDIRIZZO	7
ORARI	7
CONOSCENZA DEGLI ATTI E SEMPLIFICAZIONE	7
CHIAREZZA E MOTIVAZIONE DEGLI ATTI	8
ACCESSI, ISPEZIONI E VERIFICHE	8
TUTELA E GARANZIA	8
VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO	8
3. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI INDICATI	9



SCHEDA DI REGOLAMENTAZIONE SERVIZIO TARI/TARSU	9
Generalità	9
SCHEDA DI REGOLAMENTAZIONE SERVIZIO ICI/IMU/TASI	10
Generalità	11
SERVIZIO IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITÀ – CANONE UNICO	12
Generalità	12
SCHEDA DI REGOLAMENTAZIONE SERVIZIO SANZIONI AMMINISTRATIVE	13
Generalità	13
SCHEDA DI REGOLAMENTAZIONE SERVIZIO PUBBLICHE AFFISSIONI – CANONE UNICO	14
Generalità	14
SERVIZIO TASSA OCCUPAZIONE SPAZI ED AREE PUBBLICHE – CANONE UNICO	15
Generalità	15
SERVIZIO IMPOSTA DI SOGGIORNO	16
Generalità	16

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento volto a informare e guidare il cittadino. Essa individua i principi, le regole e gli standard dei servizi erogati, configurandosi come un impegno unilaterale attraverso il quale la Servizi Civici S.p.A. definisce e rende noti ai cittadini i propri obblighi, i diritti degli utenti e le aspettative di qualità del servizio.

La Carta dei Servizi rappresenta:

- uno strumento di informazione e comunicazione;
- l'atto con cui la Servizi Civici S.p.A. dichiara il proprio impegno a garantire elevati livelli di qualità, verificabili costantemente da parte degli utenti.

Essa definisce inoltre le modalità di erogazione dei servizi e promuove lo sviluppo di forme efficaci di relazione tra cittadini e amministrazione.

OBIETTIVI

Il presente documento costituisce per tutti i cittadini di Fiumicino una fonte certa di informazione sui propri diritti, sul funzionamento dei servizi erogati dalla Servizi Civici S.p.A. e sulle modalità di accesso agli stessi.

Gli utenti possono trovare una descrizione completa e chiara delle caratteristiche e dei contenuti dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi stabilisce:

1. i principi fondamentali cui deve ispirarsi l'erogazione dei servizi (Codice Etico);
2. i meccanismi di tutela e garanzia della qualità, tra cui:
 - o informazione costante;
 - o tutela dell'utente;
 - o valutazione del grado di soddisfazione;
 - o eventuali rimborsi in caso di mancato rispetto degli impegni;

È importante sottolineare che la Carta dei Servizi costituisce anche uno strumento di miglioramento organizzativo, finalizzato a ottimizzare i servizi erogati e la loro percezione da parte dei cittadini e del Comune di Fiumicino.

Il documento è soggetto a revisione periodica.

OBIETTIVI SPECIFICI

Gli obiettivi perseguiti sono:

- garantire la corretta gestione delle entrate tributarie e patrimoniali di competenza della Servizi Civici S.p.A.;
 - assicurare una gestione trasparente e corretta dei rapporti con i cittadini, nel rispetto della normativa vigente;
 - soddisfare le esigenze dei contribuenti sotto il profilo formale, sostanziale, normativo e operativo, favorendo l'adempimento spontaneo degli obblighi;
 - operare secondo principi di responsabilità, trasparenza, buona fede, imparzialità e attenzione ai bisogni dell'utenza.
-

1. CODICE ETICO

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ai seguenti principi:

Continuità

Il servizio è erogato con regolarità e senza interruzioni negli orari stabiliti. Eventuali sospensioni saranno comunicate tempestivamente, ove possibile con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo, tramite avvisi presso gli uffici e pubblicazione sul sito internet.

Efficienza ed efficacia

L'organizzazione dei servizi è orientata a garantire prestazioni efficienti, efficaci e semplificate.

Uguaglianza e imparzialità

I dipendenti operano con obiettività e senza discriminazioni.

Cortesìa e identificabilità

Il personale si impegna a mantenere rapporti improntati a rispetto, disponibilità e chiarezza, facilitando l'utente nell'esercizio dei propri diritti. Gli operatori sono identificabili tramite tesserino.

Chiarezza

Le comunicazioni sono semplici, comprensibili e uniformi, con particolare attenzione alla spiegazione dei termini tecnici.

Privacy

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto della normativa vigente (Regolamento UE 679/2016 e D.Lgs. 196/2003), garantendo sicurezza, riservatezza e tutela dei diritti degli interessati.

2. MECCANISMI DI TUTELA E GARANZIA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

OGGETTO

I rapporti tra i contribuenti e la Servizi Civici S.p.A. sono improntati ai principi di collaborazione e buona fede, in conformità a quanto previsto dall'art. 10, comma 1, della Legge n. 212/2000 (Statuto del Contribuente).

La Carta dei Servizi ha lo scopo di:

- a) attuare strumenti di comunicazione idonei al miglioramento dei procedimenti amministrativi, al fine di garantire un rapporto trasparente ed efficace tra cittadini e Società;
 - b) promuovere procedure che rendano la fiscalità locale coerente con le disposizioni normative vigenti e con le aspettative dei cittadini;
 - c) fornire indirizzi operativi per l'adeguamento alla normativa di riferimento, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza e l'efficacia della gestione delle entrate comunali, nel rispetto dei diritti del contribuente;
 - d) vincolare tutti i dipendenti e collaboratori, a qualsiasi titolo, al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta.
-

FUNZIONI DEL SERVIZIO

La Servizi Civici S.p.A. è una società “in house providing”, a capitale interamente pubblico e sottoposta al “controllo analogo” del socio unico Comune di Fiumicino per l’esercizio in delega delle funzioni amministrative di natura territoriale, con particolare riferimento alle competenze esercitate dallo stesso Comune di Fiumicino, volte alla ottimizzazione dell’esercizio della funzione/attività amministrativa titolata “Servizio di gestione e riscossione delle entrate comunali” nel territorio di riferimento. Nel dettaglio si occupa della gestione dei seguenti servizi: IMU, Imposta di Soggiorno, TARI, Canone Unico Patrimoniale. Si occupa, inoltre, della gestione del procedimento sanzionatorio delle violazioni alle norme del Codice della Strada e altri illeciti amministrativi di competenza della Polizia Locale di Fiumicino. In particolare, le principali attività riguardano:

- l’attuazione degli indirizzi dell’Ente socio in materia di politica tributaria;
- il mantenimento dei rapporti con le forze sociali e le organizzazioni di categoria per gli aspetti gestionali;
- il costante aggiornamento sulla normativa di settore e sulle relative modifiche;
- la predisposizione degli avvisi di accertamento e di liquidazione, dei ruoli coattivi e la gestione del contenzioso tributario;
- l’organizzazione e gestione delle attività tecnico-amministrative, comprese l’istruttoria degli atti, l’acquisizione di informazioni presso altri uffici o enti, l’inserimento e l’aggiornamento dei dati nei sistemi informativi;
- la gestione dei rapporti con i cittadini, con particolare riferimento all’informazione, alla modulistica e alla ricezione di dichiarazioni e istanze.

DIRITTI E DOVERI DEI CONTRIBUENTI

I dipendenti e i collaboratori incaricati delle attività di accertamento, liquidazione e riscossione dei tributi sono tenuti a mantenere un comportamento corretto e professionale nei confronti dei contribuenti, fornendo le informazioni e il supporto richiesti, compatibilmente con le esigenze di servizio e nel rispetto della normativa in materia di privacy.

L’accesso alle informazioni e agli atti tributari è organizzato in modo da garantire la riservatezza dei dati personali.

I contribuenti sono tenuti a:

- rispettare gli orari e le modalità di accesso agli uffici;
 - adottare comportamenti corretti e collaborativi;
 - presentare apposita delega, corredata da copia del documento di identità del delegante, qualora operino per conto di terzi.
-

INFORMAZIONI AL CONTRIBUENTE

La Servizi Civici S.p.A. promuove iniziative volte a garantire una conoscenza completa, aggiornata e accessibile delle disposizioni regolamentari e amministrative in materia tributaria, anche mediante la predisposizione di materiali informativi coordinati e resi disponibili gratuitamente.

In particolare:

- rende note ai contribuenti, in modo tempestivo e con strumenti adeguati, le scadenze, le aliquote e le tariffe vigenti;
- comunica ogni variazione normativa o procedurale rilevante;

Per assicurare la massima diffusione delle informazioni, la Società può avvalersi di agenzie pubblicitarie e organi di informazione individuati mediante procedure di gara.

La Società garantisce, inoltre, ai cittadini tutte le informazioni utili riguardanti:

- orari di apertura degli uffici;
- ubicazione delle sedi;
- recapiti telefonici ed elettronici;
- nominativi dei referenti per ciascun tributo.

STRUMENTI DI CONTATTO

Per garantire una comunicazione costante ed efficace con i cittadini, sono disponibili i seguenti canali:

Telefono

Centralino / Contact Center: 06/65043210

Email

protocollo@servizicivicspa.it

imu@servizicivicspa.it

canoneunico@servizicivicspa.it

tari@servizicivicspa.it

impostadisoggiorno@servizicivicspa.it

PEC

protocollo@pec.servizicivicspa.it

Sito web

www.servizicivicspa.it

Indirizzo

Piazza Gen. Carlo Alberto Dalla Chiesa, 10
00054 Fiumicino (RM)

ORARI AL PUBBLICO

Lunedì: 8.30 - 14.00
Martedì: 14.00 - 16.30
Mercoledì: 8.30 - 14.00
Giovedì: 14.00 - 16.30
Venerdì: 8.30 - 14.00

2. GUIDA AI SERVIZI E RAPPORTO CON IL CONTRIBUENTE

Assistenza e Informazioni

Telefonicamente è possibile ricevere indicazioni sulle scadenze e informazioni di carattere generale. Per ragioni di tutela della privacy e data l'impossibilità di un'identificazione certa dell'utente, non è consentito fornire per telefono informazioni specifiche riguardanti la propria posizione tributaria.

Presso i nostri uffici è invece possibile ricevere chiarimenti sulle modalità di pagamento e consultare i dettagli della propria posizione. Si ricorda che, ai sensi delle disposizioni di legge vigenti, non è consentito gestire pratiche per conto di terzi se non muniti di apposita **delega**.

Conoscenza degli atti e semplificazione

Servizi Civici S.p.A. garantisce al contribuente l'effettiva conoscenza degli atti a lui destinati, assicurandone l'invio presso il domicilio fiscale risultante dalle banche dati (o presso altro domicilio eletto per lo specifico procedimento). Tutte le comunicazioni sono effettuate con modalità idonee a garantire la riservatezza del contenuto, nel rispetto delle norme sulla notificazione degli atti tributari.

L'ente si impegna a informare tempestivamente il contribuente su ogni circostanza che possa precludere il riconoscimento di un credito o comportare sanzioni, invitandolo a integrare o correggere la documentazione per sanare eventuali irregolarità. La Società promuove inoltre l'uso di una modulistica chiara e comprensibile, affinché l'adempimento degli obblighi tributari sia agevole e poco oneroso.

Chiarezza e motivazione degli atti

Gli atti contenenti una pretesa erariale sono rigorosamente motivati ai sensi dell'art. 3 della Legge n. 241/1990. Ogni provvedimento indica i presupposti di fatto e le ragioni giuridiche della decisione. Se la motivazione richiama un altro atto, questo viene riassunto o, ove possibile, allegato in copia.

Ogni atto di accertamento indica tassativamente:

- **Informazioni:** l'Ufficio e il Responsabile del tributo presso cui ottenere chiarimenti;

- **Autotutela:** l'Ufficio competente per richiedere un riesame nel merito dell'atto;
- **Ricorso:** termini, modalità e Organo giudiziario a cui rivolgersi per l'impugnazione.

Accessi, ispezioni e verifiche

Servizi Civici S.p.A. effettua verifiche presso locali commerciali, industriali o professionali solo per effettive esigenze di indagine, cercando di arrecare il minor disturbo possibile all'attività del contribuente.

Se non è possibile procedere al sopralluogo immediato, tempi e modalità saranno concordati direttamente con l'interessato. Per i controlli presso abitazioni private, l'accesso viene comunicato preventivamente per iscritto; il personale sarà identificabile tramite tesserino e il contribuente avrà diritto di conoscere le ragioni della verifica. Eventuali osservazioni presentate dal contribuente saranno oggetto di approfondimento da parte della Società.

Tutela e garanzia

Le violazioni dei principi della presente Carta possono essere segnalate a Servizi Civici S.p.A. tramite lettera, telefono, e-mail o PEC. Per consentire una rapida risoluzione, il contribuente è invitato a fornire tutti gli elementi utili (nomi dei referenti, copie della pratica, ecc.). La Società si impegna a rispondere entro **30 giorni lavorativi** dal ricevimento del reclamo.

Valutazione del grado di soddisfazione del cittadino

Servizi Civici S.p.A. promuove il dialogo costante con il cittadino per raccogliergli il giudizio e migliorare costantemente l'organizzazione e la qualità dei servizi offerti. A tal fine, la Società conduce indagini periodiche tramite un questionario, disponibile sia in formato cartaceo presso i nostri uffici, sia in modalità online direttamente dal sito www.servizicivicipspa.it.

La compilazione richiede solo pochi minuti, ma fornisce un contributo fondamentale per:

- ottenere un riscontro concreto sul nostro operato;
- adeguare le prestazioni alle reali aspettative degli utenti;
- accrescere l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati.

Il questionario è completamente anonimo e non raccoglie dati personali; i risultati sono trattati esclusivamente in forma aggregata e statistica. Ogni cittadino è inoltre invitato a fornire suggerimenti e idee per il miglioramento del servizio, sia in forma scritta sia verbalmente presso i nostri sportelli.

3. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI INDICATI

SCHEMA DI REGOLAMENTAZIONE SERVIZIO TARI/TARSU

Generalità

Il servizio consiste nella gestione del tributo relativo alla tassa sui rifiuti solidi urbani ai sensi della normativa vigente. Oltre che riguardare tutta la gestione ordinaria dello stesso, interessa anche la gestione straordinaria.

Attività	Modalità di erogazione	Tempi e periodicità
Sportello al Pubblico	Indicazione di soluzioni sulla base delle problematiche prospettate.	In tempo reale, nei giorni indicati di ricevimento pubblico. Tempo di attesa massimo 25 minuti. Nei mesi successivi all'emissione del ruolo è possibile che i tempi di attesa siano leggermente superiori e comunque non superiori a 40 minuti nelle ore centrali del mattino.
Ruolo Ordinario	Predisposizione su supporto informatico dell'elenco dei contribuenti per partita con imposta dovuta ed altri parametri come previsti per legge.	Le tempistiche saranno concordate con il Servizio Entrate che ne richiederà la lavorazione con un anticipo di 30 giorni rispetto all'emissione
Variazioni, dichiarazioni	Inserimento delle variazioni per ciascun contribuente	Entro 60 giorni dal ricevimento e comunque entro i termini previsti per l'emissione dei ruoli ordinari
Ruoli straordinari	Predisposizione su supporto informatico dell'elenco dei contribuenti per partita con imposta dovuta ed altri parametri come previsti per legge.	Ogni qualvolta gli accertamenti d'ufficio lo rendano necessario.
Emissione di questionari	Invio di questionari con richiesta di planimetrie al fine di evitare sopralluoghi.	Ogni volta che si presentano nuove iscrizioni e/o denunce di variazioni.
Monitoraggio Documentazione	Analisi documentazione pervenuta agli uffici o a seguito di questionari o di effettuazione sportello.	Giornalmente

Sopralluoghi	Interventi sui cespiti incerti a seguito di attività di verifica d'ufficio.	Quando se ne verificano le condizioni
Risposta ai reclami dei contribuenti	Mediante raccomandata, mail o PEC	Entro 20gg. se il contribuente ha fornito la documentazione

SCHEDA DI REGOLAMENTAZIONE SERVIZIO ICI/IMU/TASI

Generalità

Il servizio consiste nella gestione dell'Imposta Comunale sugli Immobili (ICI) e dell'Imposta Municipale Unica (IMU), ai sensi della normativa vigente, attraverso la sua gestione ordinaria (in prevalenza sportello al pubblico) e straordinaria (in prevalenza accertamento per omesso parziale tardivo versamento) con riscossione ordinaria e coattiva di imposte dovute e consolidate a seguito di avviso di accertamento definito.

Attività	Modalità di erogazione	Tempi e periodicità
Sportello al Pubblico	Indicazione di soluzioni sulla base delle problematiche prospettate	In tempo reale, nei giorni indicati di ricevimento pubblico. Tempo di attesa massimo 15 minuti. Nei mesi di luglio ed agosto (successivi alla scadenza del termine) è possibile che i tempi di attesa siano leggermente superiori e comunque non superiori a 30 minuti nelle ore centrali del mattino
Inserimento dichiarazioni ICI/IMU	Caricamento nel software delle dichiarazioni ICI/IMU trasmesse dal Comune di Fiumicino	Entro 60 giorni dal ricevimento
Monitoraggio Documentazione	Analisi documentazione pervenuta agli uffici	Giornalmente
Accertamento aree di evasione	Controllo incrociato con dati catastali e/o altri banche dati in possesso della Società o dell'Ente Locale.	Attività quotidiana

Emissione di Avvisi di Accertamento	Stampa avvisi di accertamento caricati nel software a seguito di precedenti attività completi di bollettino per versamento.	Mensilmente in lotti da circa 200 avvisi nel rispetto delle scadenze prescrizionali per anno.
Formazione di ruoli Coattivi	Formazione elenco secondo i dettami normativi da far approvare al responsabile della Gestione dei tributi ed invio avviso bonario di componimento.	Periodicamente e comunque un anno dall'ultimo ruolo iscritto.
Invio di Ingiunzione di pagamento	Predisposizione ed invio secondo la vigente normativa di ingiunzione di pagamento	Periodicamente e comunque un anno dall'ultimo ruolo iscritto.
Riscossione	Monitoraggio e caricamento dei versamenti effettuati.	Cadenza mensile
Scambio dati	Reporting sugli incassi effettuati ed acquisizione dati dal comune.	Per la prima attività cadenza mensile, per la seconda quando se ne verifichino le condizioni.
Risposta ai reclami dei contribuenti	Mediante raccomandata, mail o PEC	Entro 20 gg. se il contribuente ha fornito la documentazione

SERVIZIO IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITÀ – CANONE UNICO

Generalità

Il servizio consiste nella gestione dell'Imposta Comunale sulla Pubblicità, ai sensi della normativa e regolamenti comunali vigenti, attraverso la sua gestione ordinaria (in prevalenza sportello al pubblico) e straordinaria. Particolare attenzione per questo servizio va riservata all'attività di sopralluogo per la verifica delle insegne e tabelle essendo estremamente mutevoli soprattutto in zone turistiche.

Attività	Modalità di erogazione	Tempi e periodicità
Sportello al Pubblico	Indicazione di soluzioni sulla base delle problematiche prospettate	In tempo reale, nei giorni indicati di ricevimento pubblico. Tempo di attesa massimo 15 minuti. Nei mesi di gennaio e febbraio è possibile che i tempi di attesa siano leggermente superiori e



		comunque non oltre i 30 minuti nelle ore centrali del mattino
Inserimento Dichiarazioni ICP	Caricamento nel software delle comunicazioni ICP trasmesse dal Comune di Fiumicino e raccolte nell'attività di sportello	Entro 15 giorni dalla presentazione presso lo sportello e dalla consegna da parte del Comune di Fiumicino
Invio avvisi di scadenza	Formazione di elenco secondo la normativa vigente ed invio bollettini.	Entro 15 gennaio di ogni anno, a meno di modifica tariffe o slittamento dei termini di scadenza.
Riscossione	Monitoraggio e caricamento dei versamenti effettuati.	Cadenza mensile
Sopralluoghi	Interventi di verifica sul territorio	Attività quotidiana dei rilevatori.
Emissione di Avvisi di Accertamento	Stampa avvisi di accertamento caricati nel software a seguito di precedente attività di sopralluogo completi di bollettino per versamento.	Mensilmente e nel rispetto delle scadenze prescrizionali.
Formazione di ruoli Coattivi	Formazione elenco secondo i dettami normativi da far approvare al responsabile della Gestione dei tributi ed invio avviso bonario di componimento.	Periodicamente.
Scambio dati	Reporting sugli incassi effettuati ed acquisizione dati dal comune.	Per la prima attività, cadenza mensile per la seconda, quando se ne verificano le condizioni.
Risposta ai reclami dei contribuenti	Mediante raccomandata, mail o PEC	Entro 20 gg. se il contribuente ha fornito la documentazione

SCHEDA DI REGOLAMENTAZIONE SERVIZIO SANZIONI AMMINISTRATIVE

Generalità

In generale tale procedura è riferita a tutte le sanzioni amministrative erogate da organi comunali. In particolare, essa è riferita alle violazioni del Codice della Strada accertate dagli organi di polizia locale.

Attività	Modalità di erogazione	Tempi e periodicità
Sportello al Pubblico	Indicazione di soluzioni sulla base delle problematiche prospettate	In tempo reale, nei giorni indicati di ricevimento pubblico. I tempi di attesa sono brevi e regolari tutto l'anno, tranne nel periodo di emissione dei ruoli coattivi durante i quali l'attesa può arrivare a 30 minuti massimo.
Ritiro documentazione al Comando di Polizia Locale	Acquisizione delle sanzioni emesse con rilascio di ricevuta	Quotidiana.
Elaborazione digitale delle informazioni ritirate	Immissione nel software di elaborazione delle informazioni richieste dalla vigente normativa.	Quotidiana.
Predisposizione delle stampe da inviare e invio tramite service	Stampa su apposito modello della sanzione riscontrata	Settimanalmente e nel rispetto delle scadenze prescrizionali
Riscossione Coattiva	Monitoraggio delle morosità ed inizio procedura coattiva per il recupero delle somme dovute.	Periodicamente e comunque per ciascun anno.
Risposta ai reclami dei contribuenti	Mediante raccomandata, e-mail o PEC	Entro 30 gg. se il contribuente ha fornito la documentazione

SCHEDA DI REGOLAMENTAZIONE SERVIZIO PUBBLICHE AFFISSIONI – CANONE UNICO

Generalità

Il servizio ha come finalità quanto previsto D.Lgs L. 507/93 per il servizio delle pubbliche affissioni anche attraverso la predisposizione e la gestione degli spazi per le pubbliche affissioni.

Attività	Modalità di erogazione	Tempi e periodicità
----------	------------------------	---------------------

Sportello al pubblico	Indicazione di soluzioni sulla base delle problematiche prospettate	In tempo reale, nei giorni indicati di ricevimento pubblico. Tempo di attesa massimo 15 minuti.
Riscossione diritti	Compilazione bollettino postale.	In tempo reale, nei giorni indicati di ricevimento pubblico.
Effettuazione Affissione	Compilazione registro delle affissioni da consegnare all'attacchino.	Quotidiana
Accertamento affissioni abusive	Sopralluoghi periodici per la verifica di affissioni abusive	Quotidiana da parte dei rilevatori/accertatori, con invio da parte degli uffici della rilevazione effettuata al Comando di Polizia Locale per le conseguenti attività di redazione dei verbali per affissione abusiva.
Riscossione Coattiva	Annotazione delle affissioni abusive e della quantità delle stesse ed emissione di avviso.	Periodiche
Attività di manutenzione	Manutenzione e pulizia degli impianti di affissione.	Periodiche
Risposta ai reclami dei contribuenti	Mediante raccomandata – Posta elettronica- PEC	Entro 10 gg. se il contribuente ha fornito la documentazione

SERVIZIO TASSA OCCUPAZIONE SPAZI ED AREE PUBBLICHE – CANONE UNICO

Generalità

Il comune di Fiumicino, per la gestione della Tassa Occupazione spazi ed aree Pubbliche, necessita tramite la Fiumicino Tributi di un'attenta e continua verifica delle superfici occupate e delle concessioni emesse soprattutto durante il periodo estivo.

Attività	Modalità di erogazione	Tempi e periodicità
Sportello al Pubblico	Indicazione di soluzioni sulla base delle problematiche prospettate	In tempo reale, nei giorni indicati di ricevimento pubblico. Tempo di attesa

		massimo 15 minuti. Nei mesi di gennaio e febbraio è possibile che i tempi di attesa siano leggermente superiori e comunque non superiori a 30 minuti nelle ore centrali del mattino
Inserimento Dichiarazioni TOSAP	Caricamento nel software delle comunicazioni TOSAP trasmesse dal Comune di Fiumicino e raccolte nell'attività di sportello	Entro 15 giorni dalla presentazione presso lo sportello e dalla consegna da parte del Comune di Fiumicino
Invio avvisi di scadenza	Formazione di elenco secondo la normativa vigente ed invio bollettini.	Entro il 15 gennaio di ogni anno, a meno di modifica tariffe o slittamento dei termini di scadenza.
Riscossione	Monitoraggio e caricamento dei versamenti effettuati.	Cadenza mensile
Sopralluoghi	Interventi di verifica sul territorio	Attività quotidiana dei rilevatori.
Emissione di Avvisi di Accertamento	Stampa avvisi di accertamento caricati nel software a seguito di precedente attività di sopralluogo completi di bollettino per versamento.	Mensilmente e nel rispetto delle scadenze prescrizionali.
Formazione di ruoli Coattivi	Formazione elenco secondo i dettami normativi da far approvare al responsabile della Gestione dei tributi ed invio avviso bonario di componimento.	Periodicamente.
Scambio dati	Reporting sugli incassi effettuati ed acquisizione dati dal comune.	Per la prima attività, cadenza mensile per la seconda, quando se ne verifichino le condizioni.
Risposta ai reclami dei contribuenti	Mediante raccomandata, mail o PEC.	Entro 10 gg. se il contribuente ha fornito la documentazione

SERVIZIO GESTIONE IMPOSTA DI SOGGIORNO

Generalità

Il servizio dedicato all'Imposta di soggiorno di Servizi Civici S.p.A. gestisce, per conto del Comune di Fiumicino, tutte le attività connesse all'applicazione dell'Imposta di soggiorno, disciplinata dal Regolamento comunale vigente. L'imposta è dovuta da chi pernotta nelle strutture ricettive situate nel territorio comunale ed è destinata al finanziamento di interventi in materia di turismo, accoglienza, valorizzazione del patrimonio e servizi pubblici locali.

Attività	Modalità di erogazione	Tempi e periodicità
Gestione dei versamenti da parte dei contribuenti	Online	Attività connesse al versamento ordinario da parte del contribuente
Ricevimento al pubblico	Su prenotazione online attraverso il servizio dedicato nella sezione IDS	In tempi e modalità concordate digitalmente
Bonifica banca dati	Online	Aggiornamento periodico e continuo della banca dati
Controlli sul corretto adempimento dell'obbligazione tributaria	In modalità digitale e in back office	Periodico
Individuazione dei fenomeni di evasione e notifica dell'avviso di accertamento	Caricamento nel software delle comunicazioni e controllo posizioni delle attività	Periodico
Attività connesse all'imposizione dell'adempimento dell'obbligazione tributaria	Stampa degli atti per l'invio al contribuente	Periodico e nel rispetto delle disposizioni normative
Attività connesse alla notifica e rinotifica degli atti	Stampa e imbustamento	Periodico e nel rispetto delle disposizioni normative