



1. Sommario

2. PREMESSA NORMATIVE.....	2
3. FUNZIONE	2
4. ACCESSIBILITÀ.....	3
5. LA SOCIETÀ	3
6. MISSION AZIENDALE.....	4
7. ATTIVITÀ E SERVIZI SVOLTI	4
8. STANDARD DEI SERVIZI GARANTITI E MODALITÀ OPERATIVE.....	5
9. PRINCIPI GENERALI	6
10. TUTELA DEL CITTADINO: PARTECIPAZIONE E ACCESSO AGLI ATTI	7
11. RISPETTO DELLA NORMATIVE SULLA PRIVACY	8
12. LA DIGITALIZZAZIONE DEI PAGAMENTI: SPID E PAGOPA.....	8
13. CONTATTI.....	8

CARTA DEI SERVIZI

2. Premessa normative

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui Spezia Risorse S.p.A individua i livelli qualitativi ottimali minimi dei servizi che s'intendono garantire.

E' altresì uno strumento dinamico di comunicazione e trasparenza, attraverso il quale la Società rende nota ed implementa la qualità dei servizi erogati, grazie al contributo degli utenti, destinatari informati e partecipanti attivi agli stessi servizi.

L'introduzione della Carta dei Servizi in Italia è avvenuta nel 1993 ad opera del Dipartimento per la Funzione Pubblica: in tale documento di studio sono stati stabiliti i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici. La materia è stata poi disciplinata dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". L'obbligo di adozione per ciascun soggetto erogatore di una propria specifica carta dei servizi è stato poi puntualizzato dall'art.2 del D.L 12 maggio 1995, n. 163, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e poi successivamente abrogato dal D.Lgs. n. 286/1999; quest'ultimo, nel promuovere il miglioramento della qualità, mira al perseguimento della partecipazione dell'utenza nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle PP.AA.

Il decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1 (c.d. decreto "Cresci-Italia"), convertito con modificazioni in L. n.27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, l'efficacia delle carte dei servizi sancendone il valore vincolante.

La codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi infine, si è avuta con il D.Lgs.n.33/2013 come di recente modificato dal D.Lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Spezia risorse S.p.A rispetta le normative in materia di " Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente" espresse nella **L. 27 luglio 2000, n. 212** e successivi aggiornamenti.

3. Funzione

La **Carta dei Servizi** è il documento attraverso il quale si pongono le basi per un nuovo rapporto di fiducia tra la Società e il Cittadino.

La Carta dei Servizi è un documento di trasparenza con il quale si evidenzia l'impegno che si assume la Società verso il Cittadino nei riguardi dei propri servizi, permette la conoscenza organizzativa della struttura, delle modalità di accesso e di contatto, individua e garantisce i livelli di qualità minimi prefissati nell'erogazione dei servizi verso il Cittadino, stabilendone modalità, tempi e criteri, prevedendo la possibilità di reclami ed eventuali rimborsi agli utenti.

La Carta dei Servizi è un percorso di Qualità che si pone come obiettivo principale il costante miglioramento dei servizi offerti, ottenuto in termini di affidabilità ed efficienza, attraverso la creazione di una progettualità condivisa con il Cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti e protagonista attivo nella comunità locale.

La Carta dei Servizi si riferisce a tutti i servizi erogati dalla Società nei confronti degli utenti che

risiedono nei Comuni Soci di Spezia Risorse S.p.A.

Tutti i servizi sono disciplinati negli specifici Contratti di Servizio che si riferiscono ai diversi ambiti di attività in cui Spezia Risorse S.p.A. opera.

4. Accessibilità

La **Carta dei Servizi** si può consultare e scaricare gratuitamente sul sito web di Spezia risorse S.p.A all'indirizzo www.speziarisorse.it nella sezione dedicata in Amministrazione Trasparente intitolata Servizi erogati.

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

5. La Società

Nel corso del biennio 2004-05 il Comune della Spezia ha portato a compimento un progetto innovativo di riforma dei servizi comunali che, tra i primi in Italia, ha comportato la costituzione di una società dedicata alla gestione e riscossione delle entrate comunali (tributarie ed extratributarie).

Il progetto prevedeva per il Comune di passare da un modello di gestione dei servizi articolato su più operatori pubblici e privati, particolarmente oneroso per le casse comunali e frammentario nei confronti dei contribuenti, ad un modello unico e centralizzato in cui tutte le funzioni fossero assolate da una società controllata dal Comune, con conseguente risparmio dei costi operativi e ottimizzazione delle entrate di competenza comunale.

Per concretizzare una riforma così articolata l'Amministrazione Comunale della Spezia ha deciso di costituire una Società mista pubblico-privata, con il Comune nel ruolo di azionista di controllo e con partner privati capaci di sostenere gli investimenti e di apportare know-how tecnologico.

A seguito di una gara nazionale svolta per la selezione dei soci privati, nel novembre 2005 è stata costituita Spezia Risorse S.p.A che ha visto una compagine azionaria totalmente locale così costituita:

- COMUNE della SPEZIA (60 %)
- GE.FI.L SpA - Carispe (gruppo Cariparma Credit Agricole) (20%)
- ICA SrL (20%)

A conferma del ruolo istituzionale svolto, Spezia Risorse S.p.A ha ottenuto l'iscrizione al n° 146 dell'albo del Ministero dell'economia e delle Finanze dei soggetti abilitati ad effettuare attività di liquidazione, accertamento e riscossione dei tributi e delle Province e dei Comuni con un Capitale sociale pari a € 1.000.000,00.

Nel novembre 2020 Spezia Risorse S.p.A. ha acquistato l'intero pacchetto azionario detenuto dai soci privati, assumendo così la struttura di società pubblica. Le azioni sono state offerte sul mercato ai Comuni e Enti pubblici territoriali della Provincia della Spezia e zone limitrofe.

Nell'anno 2022 Spezia Risorse S.p.A è stata insignita dell'Alta Onorificenza di Bilancio nel 45° evento del Premio "Industria Felix -L'Italia che compete 2022", 3ª edizione nazionale.

Nel corso degli ultimi anni la Società è cresciuta espandendo la sua attività dal Comune della Spezia a nuovi Enti locali del territorio provinciale ed extra-provinciale spezzino. Oggi sono 12 gli enti pubblici che si affidano ogni giorno a Spezia Risorse nella gestione dei servizi locali in virtù di appositi Convenzioni e Accordi specifici.

Attualmente la proprietà di Spezia Risorse S.p.A è costituita principalmente da Enti locali. Socio di maggioranza (con il 60 % delle azioni) è il Comune della Spezia.

Di seguito si riporta la compagine sociale e la ripartizione delle quote azionarie:

- Comune della Spezia al 60%
- Comune di Monterosso al Mare al 1%
- Comune di Luni al 1%
- Comune di Sarzana al 1%
- Comune di Brugnato al 1%
- Comune di Porto Venere al 1%
- Comune di Aulla al 1%
- Comune di Arcola al 1%
- Comune di Santo Stefano di Magra al 1%
- Provincia della Spezia al 1%
- Comune di Calice al Cornoviglio al 1%
- Comune di Ameglia al 1%
- Spezia Risorse S.p.A al 29%

6. Mission aziendale

Spezia Risorse S.p.A, in forza di appositi contratti di servizi con le Amministrazioni Comunali, è diventata operativa il 1° gennaio 2006 e costituisce il punto di riferimento unico e centralizzato per tutto ciò che riguarda la gestione e la riscossione di tutte le principali entrate tributarie ed extratributarie di Enti locali del territorio, nonché soggetto contraente di un Accordo di Partenariato "Pubblico-Pubblico" con il Comune di Sassuolo (MO) dall'anno 2022.

Più precisamente Spezia Risorse S.p.A, che conta su un organico specializzato di circa 47 addetti e su un nuovo ed avanzato sistema informativo, si occupa delle attività di informazione ai contribuenti, accertamento e controllo delle diverse fattispecie imponibili ed in ultimo di riscossione ed incasso di pagamenti effettuati, che vengono riversati ai Comuni quali enti impositori ed effettivi titolari delle somme versate.

7. Attività e servizi svolti

Le attività e i servizi che Spezia risorse S.p.A è chiamata a svolgere sono definiti da contratti di servizio sottoscritti con gli Enti partecipanti alla compagine societaria.

La Concessionaria si occupa dell'attività di accertamento e di riscossione delle seguenti tipologie di

entrate, nel rispetto della corrispondente normativa nazionale e locale:

- Imposta Municipale Unica (IMU)
- Tassa sui Servizi Indivisibili (TASI)
- TARI (Tassi sui rifiuti – IUC)
- TARIC (Tassa sui rifiuti Corrispettiva)
- Canone Unico (CUP)
- Sanzioni per Violazioni al Codice della Strada ad altre Sanzioni Amministrative
- Imposta di Soggiorno
- Entrate Patrimoniali ed extratributarie
- Riscossione Coattiva
- Servizi cimiteriali

I regolamenti, le delibere e le informazioni utili relative ai servizi svolti per i Comuni soci sono reperibili sul sito aziendale <https://www.speziarisorse.it/> nella sezione dedicata “Comuni”.

8. Standard dei servizi garantiti e modalità operative

Scopo primario di Spezia Risorse S.p.A. è fornire un servizio affidabile e puntuale relativo alla gestione e riscossione delle entrate tributarie ed extratributarie.

Nell'ambito di questo servizio pubblico la centralità del cittadino-contribuente assume un ruolo di fondamentale importanza.

L'attività di Spezia Risorse S.p.A. consiste nel gestire, su incarico degli Enti, la stampa, l'invio e la riscossione di fatture, bollette, avvisi di pagamento. La citata documentazione è elaborata con la massima chiarezza per il cittadino destinatario, coerentemente con i principi previsti dallo Statuto del Contribuente e in ottemperanza alla Carta della qualità di cui al TQRIF di ARERA, per una lettura e comprensione semplice ed intuitiva.

Nei rapporti con il contribuente, tutti gli addetti sono tenuti a rispettare il Codice etico dei dipendenti di Spezia Risorse S.p.A. e, per quanto non previsto, il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, lo Statuto del contribuente nonché la Carta della qualità di cui al TQRIF redatto da ARERA.

In particolare i dipendenti di Spezia Risorse S.p.A. sono tenuti a:

rispondere alle richieste di informazioni con cortesia, sollecitudine e precisione, semplicità e chiarezza;

mantenere sempre un comportamento disponibile e conciliativo, evitando discussioni o commenti, anche in relazione a eventuali critiche;

astenersi da dichiarazioni o comportamenti che possano compromettere l'immagine della società o che siano in contrasto con le disposizioni aziendali.

avere cura della propria persona e ad indossare un abbigliamento decoroso.

Spezia S.p.A. accoglie i contribuenti nella sede di Via Giovanni Pascoli 64, mettendo loro a disposizione:

personale addetto che ascolta le esigenze del cittadino e lo indirizza ai necessari servizi successivi per completare gli adempimenti;

addetti esperti che approfondiscono le esigenze del cittadino contribuente e forniscono le

informazioni e le soluzioni più indicate alla particolare situazione.

Spezia risorse si impegna ad effettuare dei corsi di formazione per migliorare le conoscenze del personale, ponendo particolare attenzione sulla necessità di mantenere un comportamento consono al ruolo, ovvero improntato alla cortesia, chiarezza, correttezza, trasparenza e professionalità.

Spezia Risorse S.p.A. pone particolare attenzione al rispetto dell'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente, in un'ottica di Sostenibilità.

9. Principi generali

Nell'erogazione dei propri servizi Spezia 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 s'ispirano al principio di legalità.

Correttezza

Intesa quale attività e procedure in aderenza e conformi alle norme di Legge e di Regolamento.

Trasparenza

Intesa quale impegno a far conoscere e a rendere conoscibili le attività di Spezia Risorse S.p.A, i nomi dei responsabili e i relativi tempi di risposta.

Chiarezza

Intesa quale impegno a rendere evidente la relazione tra il problema dell'utente ed il servizio più idoneo da richiedere per raggiungere lo scopo. In particolare nel caso di richiesta di documenti Spezia Risorse S.p.A si impegna a rendere evidente lo scopo. L'impegno si estende ai documenti prodotti che devono essere espliciti e riportare tutti i dati utili ai fini della loro comprensione affinché il contribuente possa verificarne la veridicità e la corretta interpretazione dei dati. I documenti che vengono inoltrati ai contribuenti devono altresì riportare tutti i riferimenti di Legge e/o di Regolamento comunale necessari ed utili.

Eguaglianza ed imparzialità

Spezia Risorse S.p.A si impegna a fornire i servizi senza discriminazione alcuna dei soggetti richiedenti, effettuando una valutazione equa delle situazioni (uguale problema uguale risposta) e facendo esclusivamente riferimento della normativa vigente, senza eccezioni e favoritismi di alcun genere.

Continuità

Spezia Risorse S.p.A si impegna a garantire la presenza costante degli operatori nello svolgimento dei servizi prevedendo l'immediata sostituzione del personale assente con altri aventi pari requisiti di professionalità.

Partecipazione

Spezia risorse S.p.A. si impegna a promuovere la partecipazione e la collaborazione con i Cittadini, attraverso la presentazione di memorie e note scritte o suggerimenti verbali, per migliorare il proprio servizio in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia.

Efficienza ed efficacia

Spezia Risorse S.p.A. pone in essere tutte le condizioni e le misure necessarie per il raggiungimento dei propri obiettivi ottimizzando le risorse a sua disposizione.

Riservatezza

gestione riservata delle informazioni acquisite dai contribuenti nell'ambito della propria attività. Dette informazioni, le conoscenze e i dati acquisiti o elaborati dai dipendenti e dai collaboratori durante l'attività lavorativa sono da intendersi di proprietà di Spezia Risorse S.p.A e non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate senza specifica autorizzazione, ad eccezione delle richieste provenienti dalle Autorità di grado superiore. Per legge Spezia 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.

I principi fondamentali su esposti, in parte sono contenuti ed elencati dal Codice Etico della società, reperibile sul nostro sito www.speziarisorse.it, alla cui adozione e rispetto sono tenuti tutti i soggetti che operano, a qualunque titolo, ruolo o funzione, all'interno di Spezia Risorse S.p.A.

10. Tutela del cittadino: partecipazione e accesso agli atti

Spezia risorse S.p.A. è una società ad intero capitale pubblico ovvero è un soggetto in cui il cittadino, pur non possedendo direttamente una partecipazione di capitale influisce indirettamente sulla gestione attraverso le scelte politiche; pertanto il cittadino non solo ha interesse al funzionamento efficiente, efficace ed economico della società ma ha anche il diritto che vengano adottate scelte legittimate dal consenso sociale.

Tutti i cittadini, utenti, anche soggetti raggruppati in associazioni possono dunque presentare osservazioni, segnalazioni, proposte che possano influire sulla qualità del servizio, presentando memorie e note scritte o fornendo suggerimenti verbali collegandosi al seguente link <https://www.speziarisorse.it/comunica-con-noi>.

Chiunque nel rapporto con Spezia risorse S.p.A. ritenga di essere stato leso in uno dei diritti previsti dallo Statuto del Contribuente o di aver ricevuto un trattamento ingiusto, discriminatorio o comunque lesivo dei propri interessi, limitativo dei propri diritti o della propria dignità può proporre reclamo scritto collegandosi al seguente link <https://www.speziarisorse.it/societa-spezia-risorse/aiutaci-a-migliorare/invia-reclamo-segnala-disservizio>

Al fine del miglioramento della qualità dei servizi chiunque può compilare, in maniera completamente anonima, apposito questionario collegandosi al link <https://www.speziarisorse.it/societa-spezia-risorse/aiutaci-a-migliorare/questionario-qualita-servizi>

Spezia risorse S.p.A garantisce l'accesso civico come espressione fondamentale diritto del cittadino ad accedere a dati, documenti e informazioni delle pubbliche amministrazioni.

Accesso civico semplice

L'accesso civico semplice concerne dati, documenti e informazioni che sono soggetti a

pubblicazione obbligatoria.
Il diritto di accesso civico semplice può essere esercitato nei modi e con i limiti previsti dagli articoli 5 e 5-bis del D.LGS n. 33 2013 e ss.mm.ii. La richiesta di accesso civico è presentata al Responsabile della prevenzione, della corruzione e della trasparenza ai seguenti indirizzi di posta elettronica:
rpc.speziarisorse@gmail.com
speziarisorse@pec.it

Accesso civico generalizzato

L'accesso civico generalizzato riguarda dati, documenti, informazioni relative all'attività di pubblico interesse ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria. Il diritto di accesso civico generalizzato può essere esercitato nei modi e con i limiti previsti dagli articoli 5 e 5-bis del D.LGS n. 33 2013 e ss.mm.ii e dall'articolo 2 della Legge 241/1990 presentando richiesta all'indirizzo di posta elettronica: speziarisorse@pec.it

11. Rispetto della normative sulla Privacy

Spezia Risorse S.p.A. si uniforma e rispetta le normative in materia di Privacy ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR Regolamento Generale sulla protezione dei dati personali).

Spezia risorse S.p.A. si è dotata di un proprio Regolamento per la protezione dei dati personali, consultabile sul sito www.speziarisorse.it nella sezione Amministrazione Trasparente – Privacy.

Il Regolamento descrive il “modello organizzativo” di cui si è dotata la Società in riferimento ai trattamenti dei dati personali, con l'obiettivo di formalizzare delle linee guida cui si devono uniformare tutti i dipendenti e i collaboratori di Spezia Risorse per assicurare che i trattamenti dei dati siano effettuati in conformità alle disposizioni previste dalla normativa vigente.

12. La digitalizzazione dei pagamenti: SPID e PagoPA

Spezia Risorse S.p.A si uniforma ai moderni sistemi di autenticazione e di pagamento.

Il sistema Pubblico di identità digitale (SPID) è la chiave di accesso semplice, veloce e sicura ai servizi digitali delle amministrazioni locali e centrali.

E' possibile accedere al sito di Spezia Risorse www.speziarisorse.it alla sezione Servizi On line per consultare la propria posizione autenticandosi con SPID oppure con CIE (carta di identità elettronica). E' possibile, esclusivamente, per i soggetti persone giuridiche, l'accesso consentito tramite credenziali rilasciate da Spezia Risorse S.p.A

PagoPA è la piattaforma digitale che permette di effettuare pagamenti on line verso la Pubblica Amministrazione in maniera intuitiva e trasparente.

All'emissione dei documenti di pagamento (bollette, fatture, accertamenti, ingiunzioni, procedure) i pagamenti attesi verranno pubblicati sulla piattaforma di pagamento on line.

13. Contatti

Spezia Risorse S.p.A ha sede legale e uffici alla Spezia in Via Giovanni Pascoli n.64 e unità operative

specializzate distaccate sul territorio.

Spezia Risorse S.p.A assicura l'apertura al pubblico secondo orari e modalità dalle medesima indicati nella presente Carta dei Servizi, nelle comunicazioni, sugli avvisi di pagamento della tassa rifiuti e sugli avvisi di accertamento, in modo da consentire al contribuente la massima fruibilità del servizio.

Di seguito i contatti e informazioni utili:

E-MAIL: info@speziarisorse.it

PEC: speziarisorse@pec.it

Contatti

Telefono: 01871603005

Fax: 0187 185 88 19



Gli orari di apertura degli sportelli sono consultabili al seguente link:
<https://www.speziarisorse.it/societa-spezia-risorse/uffici-e-contatti>