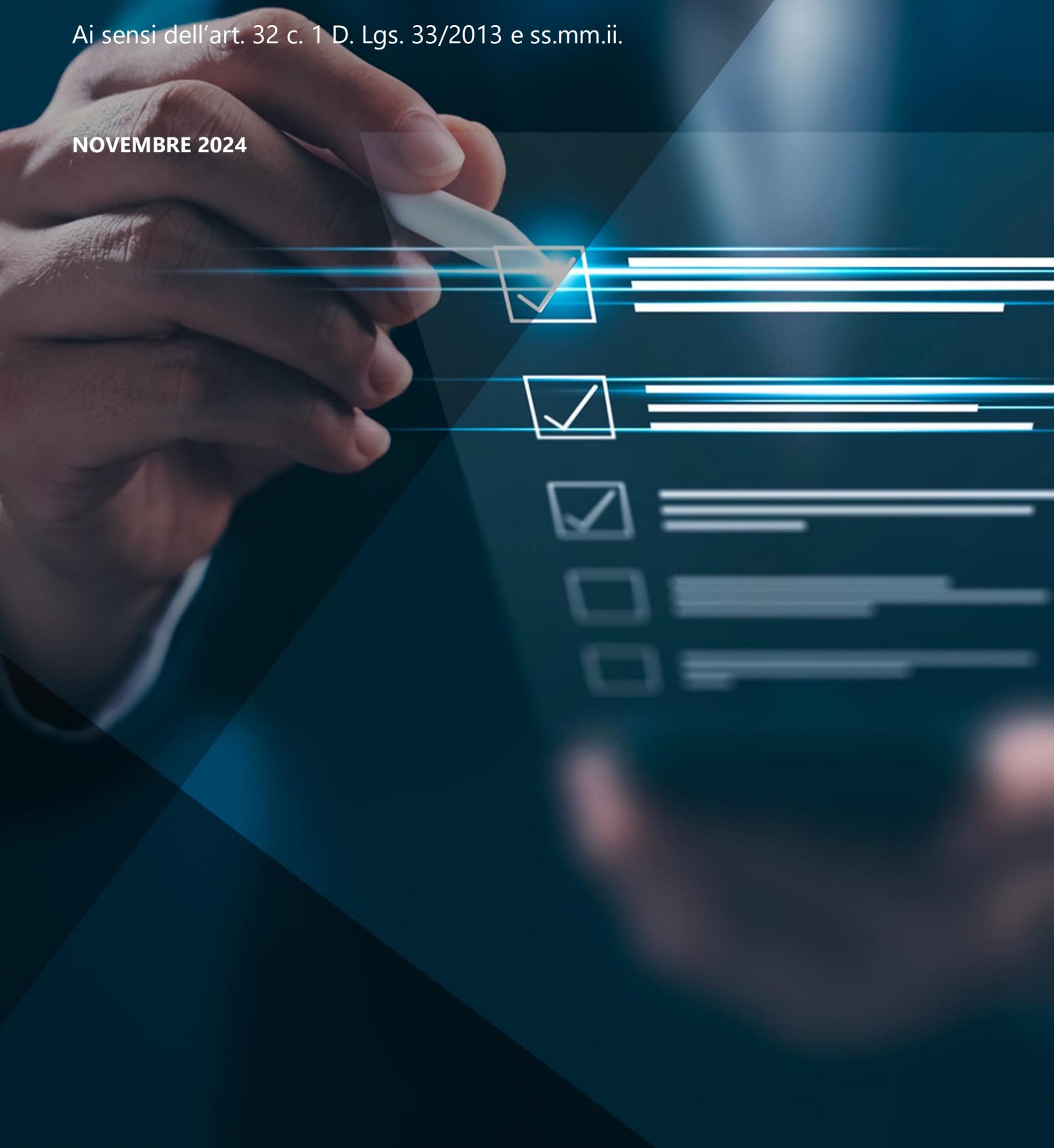


# CARTA DEI SERVIZI

Ai sensi dell'art. 32 c. 1 D. Lgs. 33/2013 e ss.mm.ii.

NOVEMBRE 2024



## SOMMARIO

1	<b>INTRODUZIONE</b> .....	2
2	<b>PRESENTAZIONE AZIENDALE</b> .....	3
3	<b>PRINCIPI E IMPEGNI</b> .....	4
4	<b>SERVIZI OFFERTI</b> .....	4
5	<b>MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI</b> .....	5
5.1	<b>CANALI DI ACCESSO</b> .....	5
5.2	<b>CONTATTI E ORARI DI APERTURA DEGLI SPORTELLI</b> .....	6
5.3	<b>CONTATTI</b> .....	6
6	<b>DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI</b> .....	6
7	<b>RICHIESTE DI CHIARIMENTO, RECLAMI E RICHIESTA DI ACCESSO CIVICO</b> .....	7

## 1 INTRODUZIONE

---

Con la presente Carta dei Servizi, adottata ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. 33/2013, Municipia S.p.A. (d'ora in avanti, anche "Municipia" o la "Società") conferma l'impegno a promuovere la piena collaborazione e trasparenza nei rapporti con i Cittadini, le Imprese e le Istituzioni di volta in volta coinvolti nell'ambito dei servizi espletati.

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi e degli standard qualitativi adottati da Municipia, che agisce in qualità di concessionario della riscossione delle entrate locali e quale soggetto che fornisce outsourcing di processi a Comuni, Province, Regioni, Società erogatrici di servizi pubblici e, in generale, alla Pubblica Amministrazione.

La Carta dei Servizi è il documento che consente a ciascun soggetto pubblico e privato di conoscere i servizi erogati così da potersi interfacciare consapevolmente con la Società, avendo presente le modalità di offerta del servizio stesso; è inoltre uno strumento per valutare, nel tempo, l'operato e promuovere le necessarie iniziative di miglioramento continuo al fine di rendere i servizi di Municipia sempre più flessibili e vicini al Cittadino, alle Imprese ed alle Istituzioni.

A tal fine, nella Carta dei Servizi sono contenute anche le informazioni e i moduli per la presentazione di istanze e reclami con l'obiettivo di semplificare i servizi per gli utenti e nel rispetto dei dettami regolamentari e normativi.

La Carta dei Servizi di Municipia è disponibile presso le sedi della Società, resa pubblica sul sito di Municipia <https://municipia.eng.it/> ed è fornita in formato cartaceo o mail a chiunque ne faccia richiesta.

Essa, inoltre, è inoltre periodicamente aggiornata in funzione delle variazioni delle attività che la società la Società è chiamata a svolgere.

## 2 PRESENTAZIONE AZIENDALE

**Municipia** è l'azienda del Gruppo Engineering che si occupa dei progetti e dello sviluppo dei servizi per conto, principalmente, degli Enti Locali. La Società è tra i primari player di mercato in questo settore, fornendo soluzioni informatiche e sviluppando anche progetti di smart city, spesso multidisciplinari, in ambito fiscalità locale, piattaforme tecnologiche dedicate, gestione sicurezza, efficientamento energetico, mobilità, beni culturali, turismo, promozione del territorio, anche attraverso la leva del partenariato pubblico privato.

Municipia si caratterizza per essere:

- una società di produzione software, leader sul mercato nazionale nella fornitura di soluzioni per la Pubblica Amministrazione locale;
- una società che vanta la realizzazione di numerosi progetti in ambito e-Government e System Integration per le grandi Città Metropolitane e Comuni di grandi, medie e medio-piccole dimensioni, su tutti i domini caratterizzanti la smart city;
- un'azienda iscritta all'Albo per l'accertamento e riscossione delle Entrate degli Enti locali con un capitale sociale interamente versato di 13 milioni di euro, ben oltre il minimo di legge;
- una società titolare di licenza di Recupero Crediti per conto terzi, ai sensi dell'art. 115 del T.U.L.P.S. per le attività di recupero stragiudiziale dei crediti;
- un'azienda iscritta al R.O.C., il Registro degli Operatori di Comunicazione tenuto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;
- un'azienda in possesso di diverse certificazioni, che attestano la creazione, l'applicazione e il mantenimento di un sistema di gestione e di organizzazione del lavoro conforme a specifiche norme di riferimento, valide a livello internazionale (ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 45001, ISO 37001, SA8000 – ISO 26000);
- un'azienda che applica, oltre al Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione, il Codice etico del Gruppo Engineering quale parte integrante del Modello Organizzativo adottato in conformità al D. Lgs. 231/2001, specificamente adeguato per Municipia alle prescrizioni della Legge n. 190/2012, in virtù del fatto che essa opera essenzialmente per la Pubblica Amministrazione;
- un'azienda in cui l'etica è un valore pregnante, peraltro riconosciuto dall'attribuzione del rating di legalità dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con un punteggio di 3 stelle;
- un'azienda moderna nella quale il valore delle persone è riconosciuto e salvaguardato in ogni modo, tra cui l'adozione di diversi strumenti di conciliazione e l'impiego di modalità innovative di organizzazione del lavoro (tra cui, ad esempio, benefit di cura per l'infanzia e anziani/disabili non autosufficienti e loro familiari; assicurazione sanitaria; telelavoro/smart working; aspettativa per motivi personali; sportello informativo su non discriminazione/pari opportunità/inclusione persone con disabilità; forme di comunicazione esterna, interna o aziendale – intranet - accessibile; formazione su temi delle pari opportunità e non discriminazione e della inclusione delle persone con disabilità; adesione a network territoriali per la parità; politiche antidiscriminatorie con un diversity manager dedicato);
- un'azienda che sta concludendo anche il processo di qualificazione per la certificazione UNI PDR 125/2022 per la parità di genere, di cui la Capogruppo Engineering ha già completato l'iter.

Per maggiori informazioni, si faccia riferimento a: <https://municipia.eng.it/chi-siamocontatti/>

La Società gestisce i servizi per gli Enti e per i loro cittadini, realizzando maggiori livelli di efficienza, efficacia, trasparenza e sostenibilità attraverso la tecnologia digitale. Valorizza investimenti e tecnologie esistenti, mettendo a disposizione l'esperienza e le soluzioni tecnologiche del Gruppo Engineering. Interviene sia con iniziative verticali che con progetti intersettoriali per migliorare la qualità della vita in città e semplificare il rapporto tra PA e cittadini.

Municipia crede nella collaborazione con i propri stakeholder come valore differenziante, ritenendo da sempre che la tecnologia da sola non sia la risposta. Unisce la conoscenza dei bisogni con le competenze sia tradizionali che innovative. Creatività e innovazione sono tra i pilastri fondamentali, importanti quanto la conoscenza e l'esperienza.



### 3 PRINCIPI E IMPEGNI

Municipia nell'erogazione dei servizi offerti si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, etnia o religione, garantendo uguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio nazionale, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con i servizi offerti.

La Società mira ad erogare i propri servizi perseguendo gli impegni assunti, in funzione dei contratti con i propri clienti, nel rispetto dei principi di cui di seguito.

- **Trasparenza:** scopo della Società è di garantire che tutte le informazioni rilevanti siano comunicate in modo chiaro, accessibile e comprensibile ai soggetti coinvolti, per costruire fiducia e facilitare una relazione positiva tra Municipia e questo ultimi. Questo include:

- Chiarezza delle informazioni: fornire dettagli precisi e facilmente comprensibili su procedure, tariffe, scadenze e diritti dei singoli;
- Accessibilità: assicurare che le informazioni siano facilmente accessibili a tutti, attraverso vari canali come i siti web, uffici fisici, e contatti telefonici o e-mail;
- Comunicazione aperta: mantenere un dialogo aperto e onesto, rispondendo prontamente alle domande in modo sicuro;
- Documentazione completa: fornire documenti e report dettagliati che spiegano le decisioni e le azioni intraprese dal concessionario nel rispetto delle norme e dei regolamenti locali.

- **Efficienza:** al fine di assicurare che i servizi siano erogati in modo rapido, preciso e con il corretto impiego di risorse, per migliorare l'esperienza di accesso ai servizi da parte degli interessati. Questo include:

- Tempestività: fornire i servizi entro i tempi stabiliti, di volta in volta negli ambiti dei contratti con i propri clienti e accessibili presso gli sportelli al pubblico, riducendo al minimo i ritardi;
- Precisione: assicurare che le operazioni siano svolte correttamente al primo tentativo, riducendo la necessità di correzioni o interventi successivi;
- Ottimizzazione delle risorse: utilizzare le risorse disponibili in modo ottimale, evitando sprechi e migliorando continuamente i processi;
- Soddisfazione del contribuente: garantire che i contribuenti ricevano un servizio di alta qualità che soddisfi le loro esigenze e aspettative.

- **Rispetto dei tempi:** attività e servizi devono essere completati entro i termini stabiliti, nell'arco di un range di accettazione da individuare con i propri clienti, allo scopo di mantenere la fiducia dei contribuenti e a garantire un servizio affidabile ed efficiente. Questo include:

- Puntualità: erogare i servizi e completare le operazioni entro le scadenze previste;
- Programmazione accurata: pianificare le attività in modo da rispettare i tempi e gestendo eventuali ritardi;
- Monitoraggio continuo: tenere traccia dei progressi per assicurarsi che le scadenze siano rispettate;
- Comunicazione tempestiva: informare i contribuenti in caso di eventuali ritardi o modifiche ai tempi previsti.

### 4 SERVIZI OFFERTI

La Società svolge per conto della Pubblica Amministrazione le attività di supporto alla gestione ordinaria, di accertamento, liquidazione e riscossione coattiva delle seguenti tipologie di entrate:

- Imposta Unica Comunale, comprensiva delle componenti IMU/TASI e TARI, cosiddetti Tributi Maggiori;
- Canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria (ex Imposta Comunale sulla Pubblicità e Diritti sulle Pubbliche Affissioni);

- Canone per l'occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile destinati a mercati (ex tassa/canone occupazione suolo pubblico);
- Imposta di Soggiorno;
- Servizi di pubblica affissione;
- Illuminazione Votiva;
- Gestione globale delle violazioni delle disposizioni di cui al Codice della Strada e relative sanzioni amministrative;
- Canoni e rette di servizi comunali ed altre entrate patrimoniali;

Dovendo erogare servizi per gli enti locali, gli elenchi di cui al comma precedente vanno contestualizzati nell'ambito dei contratti specifici per ciascun soggetto e sono, quindi, da intendersi in combinato disposto con gli specifici regolamenti adottati da ciascun Ente e nell'alveo delle proprie competenze.

Per ogni servizio e in funzione dello specifico contratto inerente ai servizi di cui sopra la Società offre:

- 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.

Inoltre, la Società eroga servizi collegati alla valorizzazione del patrimonio turistico-culturale degli Enti locali e servizi relativi alla gestione dei parcheggi e alla sicurezza stradale e alla mobilità.

## 5 MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

### 5.1 CANALI DI ACCESSO

Per accedere ai servizi, Municipia rende disponibili diversi canali di comunicazione per soddisfare in modo sinergico e completo le necessità di cittadini/utenti. I servizi messi a disposizione nascono con l'obiettivo di essere accessibili da tutti gli utenti (cittadini, contribuenti, cittadini fragili o con bisogni particolari, intermediari) attraverso una molteplicità di canali (sportelli virtuali, sportelli a domicilio, call center, portale) e strumenti di supporto (es. assistente virtuale, posta elettronica certificata). In particolare, la Società mette a disposizione:

- Sportelli territoriali aperti al pubblico. All'interno di ciascun territorio gestito da Municipia sono disponibili gli orari di apertura al pubblico degli uffici messi a disposizione degli utenti;
- Assistenza domiciliare sul territorio comunale: ove fornito, è possibile richiedere l'accesso all'assistenza a domicilio relativo alla gestione della propria posizione, alle persone che presentano una disabilità certificabile;
- Assistenza telefonica: sono attivi i Call Centre per poter ricevere informazioni e prenotare un incontro presso gli sportelli fisici o virtuali;
- Assistenza telematica: attraverso e-mail o PEC e dal portale del contribuente attivato per ciascun Comune dove si erogano i servizi, i contribuenti possono effettuare richieste di supporto. Inoltre, con il Portale al Contribuente è

possibile verificare le proprie posizioni contributive in modalità autonoma e, laddove ci siano pagamenti da effettuare, avere copia del documento per procedere al successivo pagamento;

- Canali innovativi (chatbot, Sportelli Digitali): per alcuni clienti, sono attivi anche innovativi canali di comunicazione. Il Chatbot è un Software che consente di interagire attraverso una chat per richiedere informazioni, effettuare segnalazioni e reclami e fornire suggerimenti. Lo sportello digitale rappresenta una modalità di interlocuzione con un operatore attraverso strumenti tecnologici di videochat, con la possibilità di scambiare documenti e fornire informazioni in tempo reale.

## 5.2 CONTATTI E ORARI DI APERTURA DEGLI SPORTELLI

Dal sito di Municipia <https://municipia.eng.it/> è possibile recuperare i recapiti per accedere alle informazioni di contatto della Società, oltre che navigare su tutti i contenuti e le risorse messe a disposizione degli utenti.

Ciascun utente può accedere alle informazioni sui recapiti e gli orari di apertura degli uffici di sportello e verificare i vari canali, a partire dai contenuti informativi presenti negli atti inviati da Municipia per gli Enti dove la Società effettua i servizi di gestione delle entrate locali a supporto o in concessione o attraverso i canali messi a disposizione per i singoli servizi a supporto degli Enti. Alcuni Comuni pubblicano anche i riferimenti di accesso ai servizi di Municipia presso il loro sito istituzionale.

Se si è interessati ad accedere i servizi gestiti da Municipia, il cittadino/contribuente può anche contattare il Comune di riferimento o chiedere informazioni attraverso i canali forniti dall'Azienda. Se un Comune non ha affidato servizi di gestione a Municipia, non è possibile ricevere notizie in merito.

## 5.3 CONTATTI

Sede legale: Via Adriano Olivetti, 7 – 38122 Trento

Tel. +39 0461.158501

E-mail [municipia@eng.it](mailto:municipia@eng.it)

PEC: [municipia@pec.eng.it](mailto:municipia@pec.eng.it) ; [municipia.servizipec@legalmail.it](mailto:municipia.servizipec@legalmail.it)

## 6 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Municipia promuove il diritto all'informazione dell'utente per consentire ai cittadini di prendere decisioni informate e comprendere appieno i loro obblighi e diritti in qualità di soggetti beneficiari dei servizi erogati per gli enti locali. In qualità di soggetto erogatore di servizi pubblici, Municipia tratta dati personali nel rispetto della normativa e su nomina da parte dell'Ente titolare dei dati. Per ulteriori informazioni sulla tutela della privacy, si può fare riferimento all'informativa riportata in: <https://municipia.eng.it/informativa-sul-trattamento-dei-dati-ex-art-13-regolamento-ue-2016-679/>

Per quanto attiene alla gestione delle entrate degli enti locali, gli operatori di sportello al pubblico di Municipia sono dei professionisti formati per fornire informazioni chiare, complete e tempestive riguardo ai tributi e ai servizi offerti. Gli uffici sono dotati della documentazione necessaria per poter fare accedere facilmente a tutte le informazioni rilevanti, come norme regolamenti, procedure, scadenze e tariffe.

Gli uffici di sportello ai cittadini presentano in modo chiaro lo stato di fatto e di diritto al contribuente, cercando di evitare termini tecnici complessi, laddove necessario. Se richiesto, vengono anche forniti dettagli su come vengono calcolati le entrate e quali parametri concorrono alla determinazione di un importo da pagare.

I cambiamenti nelle normative, nelle procedure o nelle scadenze, vengono tempestivamente recepiti dai vari uffici per poterli mettere in atto e aggiornare i contribuenti che ne fanno richiesta.

Affinché gli Enti possano erogare servizi pubblici adeguatamente, il sistema di riscossione deve funzionare in modo efficiente; per tale motivo, ogni contribuente ha il dovere di effettuare i pagamenti dei tributi dovuti entro le scadenze stabilite. Il contribuente è soggetto, quindi, ai seguenti doveri nei confronti dell'ente pubblico:

- Rispetto delle scadenze: i contribuenti devono pagare i tributi entro le date specificate per evitare sanzioni o interessi di mora.
- Conoscenza delle scadenze: è responsabilità del contribuente essere informato sulle date di pagamento e pianificare di conseguenza i pagamenti.
- Pagamenti completi e corretti: i tributi devono essere pagati per intero e in modo corretto, seguendo le modalità indicate dal concessionario.
- Conservazione delle ricevute: i contribuenti conservano le ricevute di pagamento come prova dell'avvenuto pagamento.

Per quanto riguarda, poi, gli altri servizi pubblici erogati da Municipia, sono istituiti canali di comunicazione per l'accesso alle informazioni da parte degli utenti, anche per il tramite dei siti degli Enti concedenti.

## 7 RICHIESTE DI CHIARIMENTO, RECLAMI E RICHIESTA DI ACCESSO CIVICO

La Società mette a disposizione diverse opzioni per gli utenti di presentazione di una richiesta o di un reclamo, permettendo loro di scegliere quella più comoda e adatta alle loro esigenze:

1. Modulo Online: attraverso la compilazione di un modulo reso disponibile sul portale al cittadino del concessionario attivo per lo specifico ente. Una volta compilato e sottoscritto, l'utente può inviare il modulo attraverso la presentazione di una istanza on-line o tramite PEC;
2. Telefono: È possibile chiamare il servizio utenti e parlare direttamente con un operatore per esporre il proprio disagio o dubbio e richiedere le risposte per chiarire la situazione;
3. Ufficio Fisico: prenotando un accesso all'ufficio sito nella zona territoriale di interesse e compilando un modulo cartaceo da consegnare o chiedendo direttamente all'operatore per avere una risposta.

I tempi di risposta della Società possono variare a seconda del tipo di richiesta o reclamo e in base agli accordi contrattuali con gli enti o anche agli specifici regolamenti locali e alle procedure interne. Laddove non diversamente indicato, si applicano i seguenti termini:

- Richieste di Informazioni: Solitamente, le richieste di informazioni vengono evase entro 30 giorni dalla ricezione.
- Reclami e Segnalazioni: I reclami formali e le segnalazioni devono ricevere una risposta entro 60 giorni. In alcuni casi, se è necessaria una documentazione integrativa, il termine può essere esteso, ma l'utente deve essere informato di tale estensione.
- Istanza di Rimborso: Le istanze di rimborso devono essere trattate entro 90 giorni. Se la Società non risponde entro questo termine, si forma il silenzio-rifiuto, che può essere impugnato dal contribuente.
- Interpelli: Per gli interpelli ordinari, la risposta deve essere fornita entro 90 giorni, mentre per altre tipologie di interpello, il termine può essere di 120 giorni.

Negli atti inviati da Municipia, sono specificate tutte le modalità per poter presentare le istanze e i vari canali specifici per il cliente di riferimento.

Oltre a effettuare richieste e reclami, gli utenti possono ricorrere all'istituto dell'accesso civico (semplice o generalizzato). Tale istituto 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, comma 22 del D. Lgs. 33/2013 (accesso civico generalizzato).

L'istanza può essere presentata a Municipia con comunicazione scritta inviata all'indirizzo di posta elettronica specifico per il servizio offerto di cui al paragrafo 5.2 e 5.3.

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



