



ADRIATICA
RISORSE SPA
GESTIONE ENTRATE LOCALI

CARTA
GENERALE
DEI SERVIZI
2025

03 Aprile 2025

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

Tributi 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, possibilmente 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.

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.



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.

Con la Delibera Consiliare N. 34 del 23 aprile 2024, il Comune di Pescara ha confermato l'affidamento ad Adriatica Risorse S.p.A. della gestione del servizio di liquidazione, accertamento e riscossione delle principali entrate tributarie e patrimoniali. Il contratto è stato perfezionato il 27 dicembre 2024 con la firma del verbale di consegna del servizio, che avrà inizio il 1 gennaio 2025.

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.

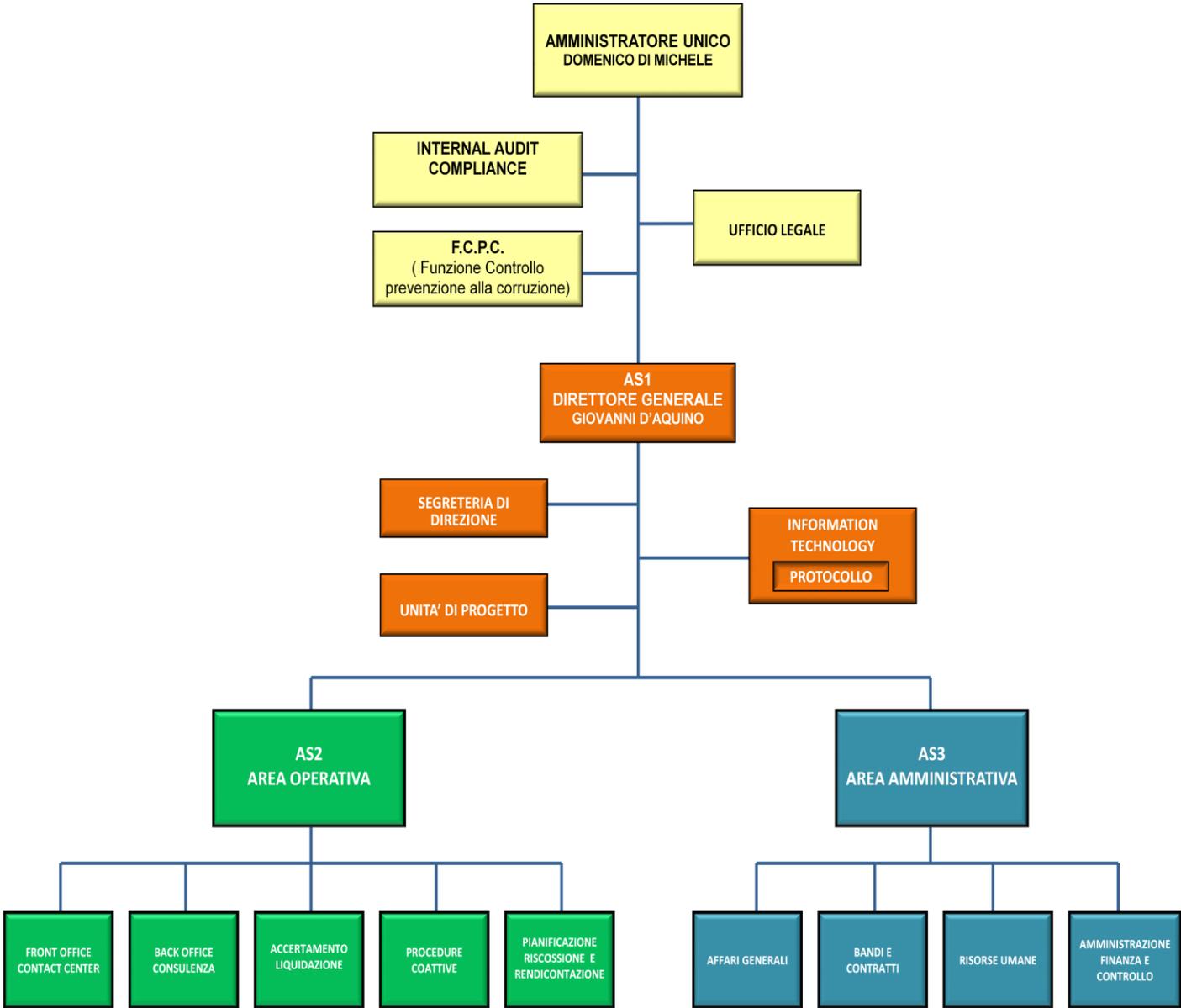
Cosa facciamo

ADRIATICA RISORSE si occupa della gestione dei servizi inerenti le attività di liquidazione, accertamento e riscossione, volontaria e coattiva, dei tributi e di altre entrate del Comune di Pescara, e delle attività connesse, complementari, accessorie ed ausiliarie indirizzate al supporto delle attività di gestione tributaria e patrimoniale.

In particolare, Adriatica Risorse si occupa di:

- Gestire tutte le attività di accertamento e riscossione, sia spontanea che coattiva, dell'Imposta Municipale Unica (I.M.U.);
- Eseguire l'accertamento e la riscossione coattiva della T.A.R.I. (tassa sui rifiuti);
- Gestire l'accertamento e la riscossione, sia spontanea che coattiva, dell'Imposta di Soggiorno;
- Riscossione spontanea e coattiva di altri tributi comunali;
- Riscossione volontaria e coattiva delle sanzioni per violazione del Codice della Strada e delle sanzioni amministrative di competenza comunale.

Organigramma



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.

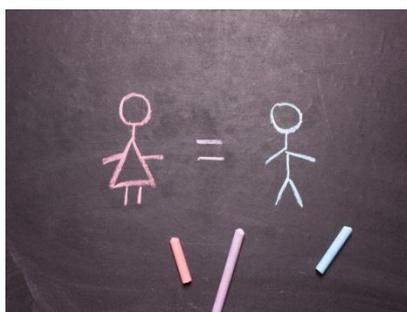
L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, 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, comunicate 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 norme 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.



PRENOTAZIONE
APPUNTAMENTO



CALCOLATORE
TARI



CASSETTO
FISCALE



MODULISTICA



TRIBUTI
ORDINARI



ENTRATE
PATRIMONIALI



RISCOSSIONE
COATTIVA



AMMINISTRAZIONE
TRASPARENTE



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;
- presentarle 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 11:30 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

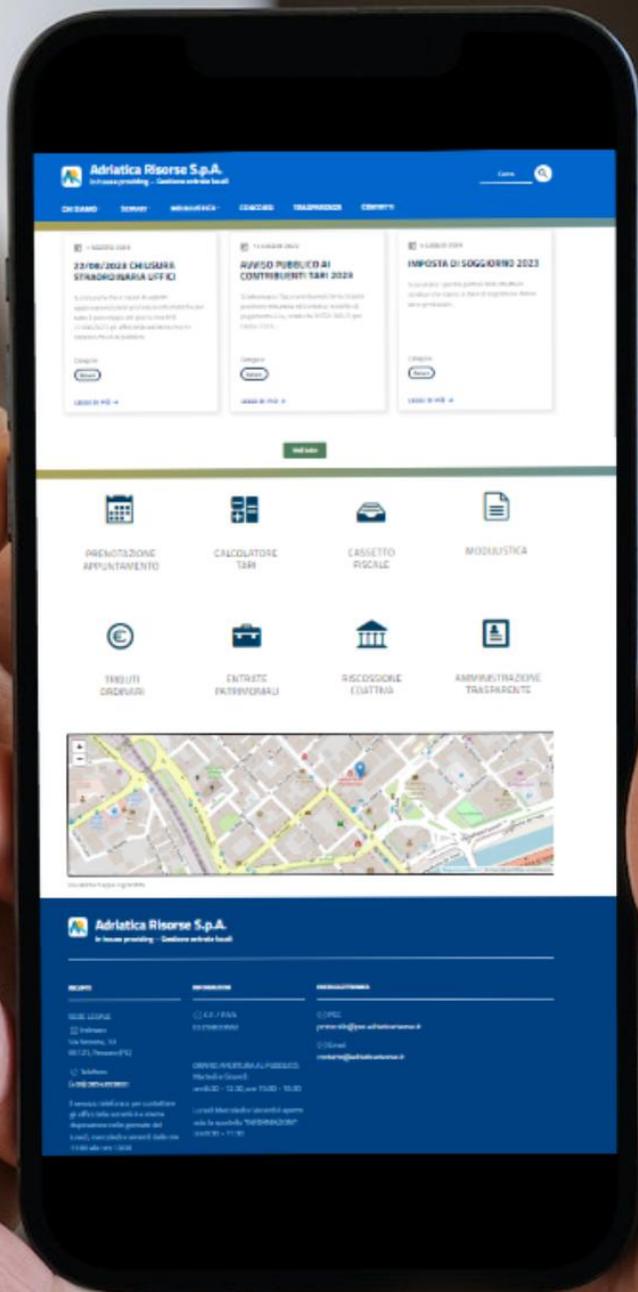
- Informazioni sulla specifica situazione del contribuente;
- Consulenza e assistenza nella compilazione delle denunce per il calcolo delle imposte/tasse e lavorazione delle stesse;
- Pratiche di Rimborso.

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 informative

- 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.



23/06/2024 CHIUSURA SINDACALISTICA UFFICI
L'azienda ha aderito al tavolo di lavoro per la gestione delle attività sindacali durante il periodo di sciopero dei dipendenti. Le attività sono state sospese dal 23/06/2024 al 27/06/2024. Per informazioni sui servizi e le tariffe, si prega di contattare il servizio clienti al numero 02 7600 1111.

RIFILTO PUBBLICO DI CONTRIBUENTI TARI 2024
L'azienda ha aderito al tavolo di lavoro per la gestione delle attività sindacali durante il periodo di sciopero dei dipendenti. Le attività sono state sospese dal 23/06/2024 al 27/06/2024. Per informazioni sui servizi e le tariffe, si prega di contattare il servizio clienti al numero 02 7600 1111.

IMPOSTA DI SOGGIORNO 2023
L'azienda ha aderito al tavolo di lavoro per la gestione delle attività sindacali durante il periodo di sciopero dei dipendenti. Le attività sono state sospese dal 23/06/2024 al 27/06/2024. Per informazioni sui servizi e le tariffe, si prega di contattare il servizio clienti al numero 02 7600 1111.

- PRENOTAZIONE APPUNTAMENTO
- CALCOLATORE TARI
- CASSETTO FISCALE
- MODALITÀ
- TIRUGLI ORDURARI
- ENTRATA FATTURABILI
- RISCOSSIONE (DATTA)
- AMPIALITAZIONE TRASPARENTE



5

GARANZIA E TUTELA DEL CITTADINO

Quadro normative:

La **Carta di qualità dei servizi** si basa sulla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che stabilisce i principi per l'erogazione dei servizi pubblici. Questo documento ha definito e reso vincolanti le modalità con cui i servizi pubblici devono essere forniti, anche quando gestiti in regime di concessione, con l'obiettivo di tutelare le esigenze dei cittadini e rispettare principi di efficienza e imparzialità nell'erogazione dei servizi.

Ulteriori riferimenti alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi sono contenuti nel Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito nella Legge 11 luglio 1995, n. 273, che è stato in parte abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286.

Negli anni più recenti, questi temi sono stati rilanciati dal Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, che riguarda l'ottimizzazione del lavoro pubblico, l'efficienza e la trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo decreto stabilisce la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari dei servizi e il miglioramento delle relazioni con i cittadini, in particolare con coloro che fruiscono dei servizi pubblici.

Infine, si segnala anche il Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, che attua l'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi 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.

Monitoraggio dei Parametri Valutativi

Tempo medio di attesa agli sportelli

Adriatica Risorse S.p.A. monitora, con cadenza trimestrale, il **tempo medio di attesa agli sportelli** per garantire che i cittadini ricevano un servizio tempestivo ed efficiente. Questo parametro viene calcolato prendendo in considerazione il tempo che intercorre tra l'ingresso dell'utente e l'inizio effettivo della prestazione del servizio. Il monitoraggio di questo tempo permette di identificare eventuali criticità e ottimizzare il flusso di lavoro per ridurre i tempi di attesa, migliorando così l'esperienza dell'utente.

Tempo medio di evasione delle pratiche a sportello

Un altro indicatore chiave che Adriatica Risorse tiene sotto controllo è il **tempo medio di evasione delle pratiche a sportello**. Questo parametro misura il tempo necessario per completare una pratica o una richiesta dal momento in cui viene avviata fino alla sua conclusione. Con il monitoraggio trimestrale del tempo medio di evasione, la società è in grado di migliorare l'efficienza e ottimizzare i processi interni, riducendo il tempo che i cittadini devono attendere per vedere risolta la loro richiesta.



Questi parametri vengono periodicamente analizzati e utilizzati per pianificare eventuali miglioramenti nel servizio, consentendo di garantire standard elevati di efficienza e qualità.

Questionario di Soddisfazione degli Utenti

Adriatica Risorse S.p.A. ha introdotto un sistema digitale per raccogliere il feedback degli utenti riguardo ai servizi offerti. Il nuovo processo si basa su un **totem interattivo** dotato di uno schermo, attraverso il quale gli utenti possono esprimere la loro opinione rispondendo a tre semplici domande. Le risposte vengono date utilizzando tre faccine rappresentative del livello di soddisfazione (**positivo, neutro, negativo**), rendendo il sistema semplice da usare e consente di raccogliere opinioni in modo veloce e anonimo.



I dati raccolti vengono automaticamente registrati con la data e l'ora della risposta, e mensilmente vengono inviati al sistema centrale dell'azienda per essere analizzati. Questo permette di monitorare la soddisfazione degli utenti e permettere di **migliorare la qualità del servizio**.

Inoltre, il totem offre anche uno schermo che fornisce informazioni utili, come moduli digitali, prenotazioni di appuntamenti e altri servizi tramite QR code. Il sistema è stato progettato per funzionare in modo automatico e si adatta facilmente a nuove esigenze, garantendo un miglioramento continuo della qualità del servizio.

Qualità del Servizio

La qualità del servizio offerto da Adriatica Risorse è garantita attraverso l'adozione di strumenti e azioni mirate. Oltre al rispetto dei principi fondamentali già delineati, l'azienda investe costantemente nella **formazione del personale**, per assicurarsi che i dipendenti siano sempre aggiornati sulle migliori pratiche professionali. Inoltre, per monitorare e migliorare continuamente il livello qualitativo dei servizi, Adriatica Risorse utilizza indicatori e parametri di performance, i quali vengono analizzati periodicamente per individuare opportunità di miglioramento.

Adriatica Risorse ha inoltre ottenuto la certificazione **ISO 9001:2015**, che attesta l'adozione di un sistema di gestione per la qualità, e la certificazione **ISO 37001:2016**, che certifica l'impegno nella prevenzione della corruzione. Queste certificazioni rappresentano il riconoscimento dell'alto standard qualitativo e della trasparenza dei processi aziendali, in linea con le migliori pratiche internazionali.

Tutela della Privacy

Adriatica Risorse S.p.A. si impegna a garantire il rispetto della privacy degli utenti, trattando i dati personali in conformità con il Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e il Codice della Privacy (D.Lgs. 196/2003).

I dati raccolti sono utilizzati esclusivamente per l'erogazione dei servizi, come la gestione delle richieste online e vengono trattati attraverso operazioni necessarie quali la registrazione, conservazione e modificazione. I dati possono essere comunicati a soggetti esterni, come istituti di credito o autorità competenti, solo per finalità strettamente legate all'erogazione del servizio. In ogni caso, i dati non vengono diffusi, salvo obblighi di legge.

I dati vengono trattati in modo lecito, trasparente e conforme ai principi di riservatezza e pertinenza. Gli utenti possono accedere ai propri dati, richiederne la correzione o la cancellazione, e in caso di violazioni, hanno il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali. Il trattamento dei dati è effettuato con mezzi elettronici e, quando necessario, anche cartacei da soggetti autorizzati e formalmente incaricati. Inoltre, i dati non sono trasferiti al di fuori dell'Unione Europea o dello Spazio Economico Europeo.

Il Titolare del trattamento è **Adriatica Risorse S.p.A.** con sede legale in Via Venezia, 10 – 65121 Pescara (PE), e il Responsabile del trattamento è l'**Avv. Giulio Maria Garofalo**, contattabile all'indirizzo email dpo@adriaticarisorse.it. Gli utenti possono revocare in qualsiasi momento l'adesione ai servizi online, senza pregiudicare la liceità del trattamento effettuato prima della revoca.



ADRIATICARISORSE S.P.A.

Via Venezia, 10 – 65121 Pescara (PE)

www.adriaticarisorse.it
