



# Carta dei **SERVIZI**

*rev. dicembre 2023*

## SOMMARIO

PREMESSA .....	3
RIFERIMENTI NORMATIVI .....	4
PRINCIPI GENERALI .....	4
LA SOCIETÀ .....	6
ORGANI SOCIETARI - TRIENNIO 2021-2023 .....	7
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE .....	7
ORGANIZZAZIONE UFFICI .....	7
SERVIZI GESTIONE ENTRATE.....	8
TASSA RIFIUTI .....	8
IMU.....	10
ICP/TOSAP/DPA.....	13
PATRIMONIO ERP .....	14
SANZIONI CODICE DELLA STRADA .....	15
SERVIZI INFORMATICI .....	16
RAPPORTO CON I CITTADINI .....	16
FRONT OFFICE.....	17
TUTELA DEL CONTRIBUENTE .....	18
AUTOTUTELA.....	18
RECLAMO/MEDIAZIONE.....	19
RICORSO.....	19
TUTELA DELLA PRIVACY .....	20
QUALITÀ DEI SERVIZI .....	21
INDICATORI DI QUALITÀ .....	21
CONTATTI .....	23

## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi costituisce il principale strumento a disposizione dei cittadini per avere informazioni sulla società, sui servizi erogati, sui canali di comunicazione, sulle modalità di accesso ai medesimi servizi.

Tramite la Carta dei Servizi vengono messe a disposizione del cittadino tutte le informazioni utili sia per conoscere la società che per verificarne l'azione amministrativa.

La Hermes Servizi Metropolitani, nell'intenzione di fornire servizi ad elevati standard qualitativi, finalizzati a soddisfare le esigenze del cittadino/utente, tramite la Carta dei Servizi, si pone al fianco dello stesso cittadino, promuovendo la trasparenza del rapporto e la qualità dei servizi erogati.

Il documento rappresenta pertanto:

- una mappa dei servizi, tra i quali il cittadino può orientarsi
- una guida per comprendere le modalità di erogazione dei servizi.

Complessivamente diviene lo strumento di collaborazione per eccellenza tra la società e il cittadino che consente, tramite la gestione dei feedback, il miglioramento continuo delle prestazioni erogate dalla Hermes.

### RIFERIMENTI NORMATIVI

- ✓ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- ✓ 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.
- ✓ Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150
- ✓ Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della L. 4 marzo 2009, n. 15
- ✓ Statuto Hermes Servizi Metropolitani
- ✓ Contratto di Servizio per la Gestione dei Servizi tributari e informatici nel Comune di Reggio Calabria
- ✓ Regolamento sui Controlli delle Società partecipate

### PRINCIPI GENERALI

La Carta dei Servizi si fonda su alcuni principi generali, contenuti del Contratto stipulato con il comune di Reggio Calabria, che la rendono parte integrante del sistema di organizzazione aziendale di Hermes.

#### Trasparenza

Il principio di trasparenza si esplica nell'adozione di procedure improntate a criteri di trasparenza, idonee a garantire la massima chiarezza ed evidenza delle modalità utilizzate nella gestione dei servizi al cittadino.

#### Imparzialità

L'azione di Hermes si fonda su criteri di imparzialità, obiettività e giustizia nei confronti dei cittadini e degli utenti

#### Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

#### Uguaglianza

Hermes nell'erogazione dei servizi si ispira a principi di eguaglianza che tutelano i diritti di tutti i cittadini senza alcuna discriminazione. Tale eguaglianza si esplica anche nella parità di trattamento nella gestione del rapporto con il cittadino

#### Continuità

Trattandosi di servizi rivolti al pubblico, l'erogazione di tali servizi avviene, ove possibile, con continuità, regolarità e senza alcuna interruzioni, fatto salvo i casi di forza maggiore. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare i disagi all'utenza.

#### Partecipazione

La Hermes si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. A tal fine la Hermes promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.



## Carta dei **SERVIZI**

*rev. dicembre 2023*

### **Informazione**

Viene garantito al cittadino il diritto di accesso alle informazioni secondo le modalità disciplinate dalla Legge 241/1990 e il diritto di accesso civico ai sensi dell'art. 5 del d.lgs. n. 33/2013 e smi.

### **Efficienza ed efficacia**

Nell'erogazione dei servizi la Hermes si ispira ai principi di efficienza ed efficacia, attuando le scelte organizzative e gestionali idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

## LA SOCIETÀ

### Chi siamo

La Hermes Servizi Metropolitani S.r.l. è una società in house del Comune di Reggio Calabria, socio unico, che ne detiene interamente le quote di capitale e che esercita il controllo analogo.

La società nasce dalla fusione delle società miste Re.g.e.s. spa e Re.ca.s.i. spa che, a seguito del “piano di razionalizzazione delle società pubbliche”, dopo la fuoriuscita del socio privato, sono state oggetto di trasformazione, diventando un'unica realtà che continua a gestire il core business delle due anime originarie di Re.g.e.s (tributi e servizio idrico integrato) e di Re.ca.si (servizi informatici). Oggi la mission aziendale di Hermes è quella di offrire servizi di elevato standard qualitativo al fine di efficientare l'area di riscossione, i relativi processi e supportare l'Ente nella progettazione e realizzazione di soluzioni innovative.

### Mission

L'attività core di Hermes è il supporto tecnico e amministrativo procedurale, istruttorio ed endoprocedimentale al Comune nella gestione dei servizi, orientato:

- al miglioramento dei processi di accertamento e riscossione, che saranno finalizzati a favorire un nuovo rapporto con i cittadini fondato sull'equità
- agli interventi nel campo dell'innovazione, che consentiranno di adeguare gli standard di qualità dei servizi dell'Ente alle direttive europee e nazionali e di progettare servizi User Center Designed con al centro i cittadini, coinvolti nei processi di governance territoriale.

## SERVIZI AFFIDATI

### I servizi affidati alla società sono i seguenti:

- ✓ Gestione dei processi finalizzati alla riscossione;
- ✓ Riscossione entrate tributarie;
- ✓ Riscossione entrate patrimoniali;

### Miglioramento dell'informatizzazione del Comune di Reggio Calabria;

- ✓ Progettazione degli interventi di innovazione tecnologica;
- ✓ Attività informatiche del Comune.

## ORGANI SOCIETARI - TRIENNIO 2021-2023

---

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE:

**Presidente:** Avv. Manuela **Chindemi**

**Amministratore Delegato:** Avv. Giuseppe **Mazzotta**

**Consigliere:** Sig. Alex **Tripodi**

**Sindaco Unico:** Dott. Marcello **Febert**

**Revisore Unico:** Dott. Vincenzo **Lombardo**

### ORGANIZZAZIONE UFFICI

**TRIBUTI MAGGIORI**

Sig. Vincenzo **Meduri**

**SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

Ing. Antonino **Calarco (a.i.)**

**CANONE UNICO, PATRIMONIO**

Avv. Giuseppe **Mazzotta (a.i.)**

Dott. Paolo **Franco (Supporto)**

Sig.ra Daniela **Nocera (Supporto)**

**AREA IT**

Dott. Davide **Pitasi**

**CONTRATTI E APPALTI**

Dott. Fortunato **Toscano**

**ATTIVITA' ESTERNE**

Dott. Fortunato **Toscano**

Ing. Maria Concetta **Paletta (Supporto)**

**BILANCIO E CONTABILITA'**

Dott. Giulio **Filocamo**

**RISORSE UMANE/SEGRETERIA GENERALE**

Sig.ra Antonella **Vitaresi**

**RISCOSSIONE**

Sig. Giuseppe **Messina**

**ANTIEVASIONE**

Avv. Giuseppe **Mazzotta (a.i.)**

Ing. Antonino **Calarco (Effettivo)**

Sig.ra Federica **Canale (Supporto)**

**PRIVACY**

Dott. Fortunato **Toscano**

**RPCT**

Dott. Michele **Delfino**

## SERVIZI GESTIONE ENTRATE

(art. 3, 1a), 1b) Contratto di Servizio)

La società gestisce, nel territorio Comunale di Reggio Calabria:

- il servizio di supporto tecnico ed amministrativo, anche di tipo procedurale, istruttorio ed endoprocedimentale, al Comune nella gestione dei servizi inerenti le attività di accertamento e riscossione delle entrate tributarie e patrimoniali del committente e di tutte le attività connesse, propedeutiche e complementari ai medesimi servizi;
- il servizio di gestione degli impianti di pubblicità di proprietà dell'ente ed esecuzione di ogni servizio strumentale a tale attività, compresa l'attività di affissione, l'applicazione dell'imposta/canone sulla pubblicità e dei diritti di pubblica affissione, la riscossione dell'imposta/canone e la verifica del rispetto della disciplina applicabile a detto servizio da parte dei contraenti e dei terzi.

Per l'espletamento di tali attività, la società ha organizzato i propri uffici per singola entrata tributaria o patrimoniale. Nel seguito sono riportate le informazioni per ciascuna area tematica.

## TASSA RIFIUTI

### Descrizione

A decorrere dal 1 gennaio 2014, con legge 147 del 27 dicembre 2013, in sostituzione della Tares, è stata istituita la TARI, o Tassa Rifiuti, quale componente dell'imposta unica comunale IUC, a copertura dei costi del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento/recupero dei rifiuti urbani e assimilati.

### Chi deve pagare?

Il presupposto della TARI è costituito dal possesso, dall'occupazione o dalla detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. La presenza di arredo oppure l'attivazione anche di uno solo dei pubblici servizi di erogazione idrica, elettrica, calore, gas, telefonica o informatica, costituiscono presunzione semplice dell'occupazione o conduzione dell'immobile e della conseguente attitudine alla produzione dei rifiuti. La medesima presunzione è integrata dall'acquisizione della residenza anagrafica. Il tributo è dovuto da chiunque possieda, occupi o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Qualora vi sia un utilizzo temporaneo, di durata non superiore a sei mesi nel corso dello stesso anno solare, il tributo è dovuto soltanto dal possessore di locali e delle aree a titolo di proprietà, usufrutto, uso, abitazione, superficie.

### Termini dichiarazioni

I soggetti passivi del tributo devono dichiarare ogni circostanza rilevante per l'applicazione del tributo. La dichiarazione iniziale e quella di variazione devono essere presentate entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di inizio dell'occupazione. Le variazioni intervenute nel corso dell'anno, in particolare nelle superfici e/o nelle destinazioni d'uso dei locali e delle aree scoperte, che comportano un aumento di tariffa, producono effetti dal primo giorno successivo a quello di effettiva variazione degli elementi stessi. Il medesimo principio vale anche per le variazioni che comportino una diminuzione di tariffa, a condizione



che la dichiarazione, se dovuta, sia prodotta entro i termini del 30 giugno dell'anno successivo, decorrendo altrimenti dalla data di presentazione della stessa. In caso di cessazione nel corso dell'anno delle occupazioni o detenzioni deve essere presentata apposita denuncia che, debitamente accertata, dà diritto all'abbuono del tributo dal giorno successivo alla sua presentazione. La cessazione nel corso dell'anno della detenzione, occupazione o possesso dei locali e delle aree, purché debitamente accertata, a seguito di dichiarazione, comporta la cessazione dell'obbligazione tributaria nonché il rimborso del tributo eventualmente già versato a decorrere dal primo giorno successivo a quello in cui la dichiarazione viene presentata. In caso di mancata presentazione della dichiarazione nel corso dell'anno di cessazione della detenzione, occupazione o possesso il tributo non è dovuto per le annualità successive se l'utente che ha presentato la dichiarazione di cessazione dimostri di non aver continuato l'occupazione, la detenzione o il possesso dei locali ed aree ovvero se il tributo sia stato assolto dal detentore, occupante o possessore subentrante.

### **Riduzioni/Agevolazioni tariffarie utenze domestiche**

Le riduzioni tariffarie si applicano a seguito di dichiarazioni iniziale, ovvero, in mancanza, a seguito di presentazione di istanza da redigersi su apposito modulo. Nel caso in cui spettino più riduzioni previste dal regolamento le stesse non sono cumulabili e sarà applicata la più favorevole, con esclusione del beneficio per il compostaggio domestico spettante comunque.

Se la richiesta della riduzione viene presentata entro il 30 giugno di ciascun anno, la relativa applicazione ha efficacia per il medesimo anno e per le annualità future se non intervengono variazioni nelle condizioni necessarie per l'applicazione stessa. Nel caso in cui la richiesta venga presentata oltre il 30 giugno, la riduzione si applicherà a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo.

Le riduzioni, per utenze domestiche, previste dal regolamento comunale sono:

- 30% per abitazioni tenute a disposizione per uso stagionale od altro uso limitato e discontinuo, a condizione che il consumo annuo dell'utenza idrica non superi i 30 mc e che il consumo annuo dell'utenza elettrica non superi i 1000 Kwh;
- 50% per abitazioni occupate da soggetti che risiedano o abbiano la dimora, per più di sei mesi all'anno, all'estero a condizione che il consumo annuo dell'utenza idrica non superi i 50 mc e che il consumo annuo dell'utenza elettrica non superi i 1500 Kwh;
- 30% per locali, diversi dalle abitazioni, ed aree scoperte adibiti ad uso stagionale o ad uso non continuativo, ma ricorrente;
- 30% per fabbricati rurali ad uso abitativo come risultanti dalla banca dati catastale.

### **Riduzioni utenze non domestiche**

Per le utenze non domestiche che avviano al recupero rifiuti speciali assimilati agli urbani, tramite soggetti abilitati diversi dal gestore del servizio pubblico e nel rispetto delle vigenti disposizioni normative, purché il quantitativo dei suddetti rifiuti rappresenti almeno il 50% della produzione annua presunta calcolata come prodotto tra il coefficiente KD della categoria tariffaria di appartenenza e la superficie assoggettata al tributo, è concessa una riduzione del tributo da applicarsi a consuntivo, di regola mediante compensazione alla prima scadenza utile. I titolari delle utenze non domestiche sono tenuti a presentare, a pena di decadenza, entro il 28 febbraio dell'anno successivo apposita dichiarazione attestante la quantità di rifiuti avviati al

recupero nel corso dell'anno solare precedente. A tale dichiarazione dovranno altresì allegare copia di tutti i formulari di trasporto, di cui all'art. 193 del D.Lgs. n. 152/2006, relativi ai rifiuti recuperati, debitamente controfirmati dal responsabile dell'impianto di destinazione. Al fine del calcolo della precedente riduzione, i titolari delle utenze non domestiche sono tenuti a presentare, a pena di decadenza, entro il 28 febbraio dell'anno successivo apposita dichiarazione attestante la quantità di rifiuti avviati al recupero nel corso dell'anno solare precedente. A tale dichiarazione dovranno altresì allegare copia di tutti i formulari di trasporto, di cui all'art. 193 del D.Lgs. n. 152/2006, relativi ai rifiuti recuperati, debitamente controfirmati dal responsabile dell'impianto di destinazione.

### **Modalità di pagamento**

La TARI si paga esclusivamente tramite l'avviso pagoPA recapitato al domicilio del contribuente o estratto dal sito internet della società. Per effettuare il pagamento è possibile:

- attraverso il sistema PagoPA, accedere al Servizio Mypay della Regione Calabria <https://pagopa.regione.calabria.it>- Comune di Reggio Calabria.
- attraverso il sistema PagoPA disponibile presso tabaccherie e istituti bancari accreditati, utilizzando il CodiceAvviso oppure i codici a barre riportati nell'avviso.
- attraverso il sistema PagoPA disponibile presso qualunque Ufficio Postale, utilizzando il bollettino precompilato
- effettuando un Bonifico verso l'IBAN IT70G0760116300001012850341 e indicando nella causale il codice IUV.

### **Informazioni Utili**

Per ciascuna tipologia di richiesta da parte del cittadino è possibile attivare uno dei canali messi a disposizione della società:

- email: [tassarifiuti@hermesrc.it](mailto:tassarifiuti@hermesrc.it)
- pec: [tassarifiuti@pec.hermesrc.it](mailto:tassarifiuti@pec.hermesrc.it)
- moduli web disponibili all'indirizzo [www.hermesrc.it](http://www.hermesrc.it) nell'area Sportello Telematico
- tel: 0965.631911 scelta n. 1

La documentazione necessaria per ciascuna tipologia di operazione è riepilogata nella sezione dedicata al Front Office ed è disponibile sul sito internet della società, all'indirizzo [www.hermesrc.it](http://www.hermesrc.it)

## **IMU**

### **Descrizione**

Con la Legge di Bilancio 2020 dal 1° gennaio 2020 è stata abrogata la TASI ed è stata istituita la nuova IMU che accorpa in parte la precedente TASI semplificando la gestione dei tributi locali e definendo con più precisione dettagli legati al calcolo dell'imposta.

### **Chi deve pagare l'Imu**

Presupposto per l'applicazione dell'imposta è il possesso di fabbricati, aree fabbricabili e di terreni agricoli siti nel territorio cittadino, a qualsiasi uso destinati, ivi compresi quelli strumentali o alla cui produzione o scambio è diretta l'attività dell'impresa. Sono previste aliquote diverse a seconda che si tratti di abitazione principale, di abitazione secondaria, di immobili locati, di immobili in comodato d'uso, di immobili inagibili o inabitabili e di terreni.

### **Cosa va dichiarato e quando**

Tutti i casi in cui si siano verificate variazioni non conoscibili dal Comune, ad esclusione dei casi di compravendita di immobili, atti di cessione e costituzione, a titolo oneroso, dei diritti reali di proprietà, usufrutto, uso, abitazione, enfiteusi, superficie.

La Dichiarazione IMU su modello ministeriale va presentata al Comune entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data in cui il possesso degli immobili ha avuto inizio o sono intervenute variazioni rilevanti ai fini della determinazione dell'imposta.

### **Versamento e codici tributo**

Il versamento dell' IMU deve essere effettuato con modello F24, utilizzando i seguenti codici tributo:

- 3912 - abitazione principale e relative pertinenze (per immobili di categoria A1, A8, A9)
- 3913 – fabbricati rurali ad uso strumentale;
- 3916 – aree fabbricabili;
- 3918 - gli altri fabbricati
- 3925 - immobili ad uso produttivo classificati nel gruppo catastale D (Stato)
- 3930 - per gli immobili ad uso produttivo classificati nel gruppo catastale D (Comune)
- 3939 - per i fabbricati costruiti e destinati dall'impresa costruttrice alla vendita (Comune)

Il codice Ente del Comune di Reggio Calabria è H224.

### **Scadenze**

I pagamenti devono essere eseguiti in due rate con scadenza:

- 16 giugno: acconto del 50%
- 16 dicembre: saldo a conguaglio In unica soluzione con scadenza:
- 16 giugno.

### **Detrazioni**

In base all'art. 13 comma 10 del D.L. 201/11 e successive modifiche e integrazioni, dall'imposta dovuta per le unità immobiliari A/1, A/8 e A/9, adibite ad abitazione principale, (ai sensi dell'art. 13 comma 2 del D.L.201/11 e successive modificazioni e integrazioni) e per le relative pertinenze, si detraggono, fino a concorrenza del suo ammontare, €. 200,00 rapportati al periodo dell'anno durante il quale si protrae tale destinazione; se l'unità immobiliare è adibita ad abitazione principale da più soggetti passivi, la detrazione spetta a ciascuno di essi proporzionalmente alla quota per la quale la destinazione medesima si verifica.

### **Informazioni utili**

Per ciascuna tipologia di richiesta da parte del cittadino è possibile attivare uno dei canali messi a disposizione della società:

rev. dicembre 2023

- email: [imutasi@hermesrc.it](mailto:imutasi@hermesrc.it)
- pec: [imutasi@pec.hermesrc.it](mailto:imutasi@pec.hermesrc.it)
- moduli web disponibili all'indirizzo [www.hermesrc.it](http://www.hermesrc.it) nell'area Sportello Telematico
- tel: 0965.631911 scelta n. 2

La documentazione necessaria per ciascuna tipologia di operazione è riepilogata nella sezione dedicata al Front Office ed è disponibile sul sito internet della società, all'indirizzo [www.hermesrc.it](http://www.hermesrc.it)

## SERVIZIO IDRICO

### Descrizione

Il Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) è l'insieme dei servizi idrici connessi con l'uso umano della risorsa idrica ovvero la captazione dell'acqua potabile, il suo trasporto e la sua distribuzione e quindi la raccolta e la depurazione delle acque reflue.

La Hermes si occupa di fornire il supporto alla gestione, da parte del Comune, delle attività relative a tale servizio.

Presso la società, l'utente può richiedere:

- Attivazione nuovo contratto
- Riattivazione o subentro fornitura
- Disattivazione contratto
- Voltura contratto
- Verifica misuratore
- Sostituzione misuratore
- Rettifica fatturazione

Inoltre, la società si occupa della raccolta delle letture sia sul territorio che attraverso i canali disponibili per le autoletture e pubblicizzati sul sito istituzionale.

Per il dettaglio delle attività relative al S.I.I. si rimanda all'apposita Carta del Servizio Idrico Integrato del Comune di Reggio Calabria, approvata con delibera di Giunta Comunale n. 259 del 22.12.2017 e pubblicata sul sito dello stesso comune all'indirizzo <http://tributi.reggiocal.it>

### Informazioni utili

Per ciascuna tipologia di richiesta da parte del cittadino è possibile attivare uno dei canali messi a disposizione della società:

- email: [idrigo@hermesrc.it](mailto:idrigo@hermesrc.it)
- pec: [servizioidrico@pec.hermesrc.it](mailto:servizioidrico@pec.hermesrc.it)
- moduli web disponibili all'indirizzo [www.hermesrc.it](http://www.hermesrc.it) nell'area riservata al Servizio Idrico Integrato
- tel: 0965.631911 scelta n. 3

La documentazione necessaria per ciascuna tipologia di operazione è riepilogata nella sezione dedicata al Front Office ed è disponibile sul sito internet della società, all'indirizzo [www.hermesrc.it](http://www.hermesrc.it)

## CANONE UNICO

---

### Descrizione

**ICP:** l'imposta sulla pubblicità si applica a tutti coloro che effettuano la diffusione di messaggi pubblicitari in luoghi pubblici o aperti al pubblico o da tali luoghi percepibile. Ai fini dell'imposizione si considerano rilevanti i messaggi diffusi nell'esercizio di una attività economica allo scopo di promuovere la domanda di beni o servizi, ovvero finalizzati a migliorare l'immagine del soggetto pubblicizzato. E' tenuto al pagamento dell'imposta sulla pubblicità colui che dispone a qualsiasi titolo del mezzo attraverso il quale il messaggio pubblicitario viene diffuso. E' solidalmente obbligato al pagamento dell'imposta colui che produce o vende la merce o fornisce i servizi oggetto della pubblicità. L'imposta si determina in base alla superficie della minima figura piana geometrica nella quale è circoscritto il mezzo pubblicitario, indipendentemente dal numero dei messaggi in esso contenuti. Le superfici inferiori a un metro quadrato si arrotondano per eccesso al metro quadrato e le frazioni di esso, oltre il primo, a mezzo metro quadrato; non si applica l'imposta per superfici inferiori a trecento centimetri quadrati. Per i mezzi pubblicitari polifacciali l'imposta è calcolata in base alla superficie complessiva risultante dallo sviluppo del minimo solido geometrico in cui può essere circoscritto il mezzo stesso.

**TOSAP:** per occupazione si intende la disponibilità o l'occupazione anche di fatto, di spazi ed aree pubbliche che vengono sottratte all'uso generale della collettività per essere destinate al soddisfacimento del bisogno del singolo. Per suolo pubblico si intendono tutti gli spazi e le aree così come individuati all'articolo 14. Per aree private soggette a servitù di pubblico passaggio si intendono quelle aree private nelle quali è concesso il pubblico transito indiscriminato di tutta la collettività in quanto si sia verificata l'acquisizione della servitù di passaggio nei modi di legge. Le occupazioni nelle aree pubbliche in relazione alla loro durata si distinguono in permanenti e temporanee. Sono permanenti le occupazioni di carattere stabile, effettuate a seguito di un atto di concessione che comportino o meno l'esistenza di manufatti o impianti la cui durata, risultante dal provvedimento di concessione, non sia inferiore all'anno; ai fini dell'applicazione della tassa sono considerate permanenti anche le occupazioni di aree destinate dal Comune all'esercizio del commercio su aree pubbliche, se concesse per almeno un anno consentendo l'uso della medesima area per tutti i giorni feriali della settimana

**DPA:** La Società gestisce per conto del Comune di Reggio Calabria l'affissione manifesti per i seguenti formati: 70per100, 100per140, 140per200. L'affissione avviene previa prenotazione da effettuare telefonicamente oppure via email. I manifesti vanno consegnati presso la nostra sede almeno due giorni prima la data prevista di affissione unitamente alla ricevuta di avvenuto pagamento e la richiesta deve essere formalizzata tramite l'apposito modello disponibile nella sezione Pubblicità sul sito [www.hermesrc.it](http://www.hermesrc.it) o presso i nostri uffici.

### Informazioni utili

Per ciascuna tipologia di richiesta da parte del cittadino è possibile attivare uno dei canali messi a disposizione della società:

- email: [icp@hermesrc.it](mailto:icp@hermesrc.it) (anche per le affissioni) – [tosap@hermesrc.it](mailto:tosap@hermesrc.it)
- pec: [icptosap@pec.hermesrc.it](mailto:icptosap@pec.hermesrc.it)
- moduli web disponibili all'indirizzo [www.hermesrc.it](http://www.hermesrc.it)
- tel: 0965.631911 scelta n. 4

La documentazione necessaria per ciascuna tipologia di operazione è riepilogata nella sezione dedicata al Front Office ed è disponibile sul sito internet della società, all'indirizzo [www.hermesrc.it](http://www.hermesrc.it)

## PATRIMONIO ERP

### Descrizione

La società si occupa dei servizi relativi al patrimonio edilizio del Comune di Reggio Calabria con riferimento agli alloggi di edilizia residenziale pubblica o alloggi popolari.

Il patrimonio ERP rappresenta il principale strumento a disposizione del Comune per garantire il diritto all'abitazione a chi si trova nelle condizioni di necessità. Il Comune, tramite appositi regolamenti nel rispetto delle leggi regionali in materia, definisce i requisiti per ottenere l'assegnazione, il relativo iter, l'importo dei canoni e quant'altro necessario a disciplinare la materia.

### Accertamento periodico del reddito

La situazione reddituale degli assegnatari è aggiornata almeno biennialmente, pertanto, qualora ricorrano le circostanze di cui all' art. 38 comma 1) e 5) della Legge Regionale n° 32 del 25/11/1996, gli assegnatari di Edilizia Residenziale Pubblica sono tenuti a far pervenire agli sportelli della Hermes Servizi Metropolitan. l'istanza di determinazione canone, correttamente compilata in ogni sua parte e corredata dalla relativa documentazione. In assenza della suddetta documentazione è prevista l'applicazione del canone massimo ai sensi della L.R. n°32 del 25/11/1996 art. 38 comma 4. Ogni variazione relativa alla situazione generale (redditi, componenti nucleo familiare, ecc) degli occupanti l'alloggio di proprietà del Comune di Reggio Calabria va tempestivamente comunicata agli uffici competenti ed ha effetto dal 1° Gennaio dell'anno successivo a quello per il quale è stata accertata la modifica. Si informa, inoltre, che non sarà possibile richiedere alcun tipo di ri-determinazione del canone a seguito di inadempienza alle suddette richieste da parte dell'assegnatario.

### Riduzione del canone di locazione

Per quanto concerne le riduzioni del canone di locazione, previste dall'art. 35 comma 1) lett. a punto 2° e comma 5) della L. R. 32 del 25/11/1996, si evidenzia che è possibile ottenere la riduzione del 10% per ogni componente del nucleo familiare oltre le due persone. Detta riduzione è applicata automaticamente, sulla base di quanto si evince dallo stato di famiglia. Per ciò che riguarda la riduzione per i soggetti diversamente abili, occorre presentare la relativa certificazione, di cui alla Legge 104/92.

### Aggiornamento del canone di locazione

Il canone di locazione è annualmente aggiornato nella percentuale del 75% della variazione dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI), accertata dall'ISTAT per l'anno precedente, con decorrenza dal 1° gennaio di ogni anno.

### **Decadenza dell'assegnazione**

La decadenza dell'assegnazione viene dichiarata dal Sindaco del Comune di Reggio Calabria, anche su proposta dell'Ente gestore, nei casi in cui l'assegnatario:

- abbia ceduto in tutto o in parte l'alloggio assegnatogli;
- non abiti stabilmente nell'alloggio assegnato o ne muti la destinazione d'uso ovvero non lo abbia occupato stabilmente nel termine di trenta giorni dalla consegna, sempreché, diffidato dall'Ente gestore, non provveda entro il termine di trenta giorni a rimuovere la irregolarità contestata;
- abbia adibito l'alloggio ad attività illecite o immorali;
- abbia perduto i requisiti prescritti per l'assegnazione, salvo quanto indicato alla successiva lettera e);
- fruisce di un reddito annuo complessivo per il nucleo familiare superiore al limite stabilito per la permanenza, come indicato all'articolo 48 della L.R. 32 del 25/11/1996.

Per il procedimento si applicano le disposizioni previste per l'annullamento dell'assegnazione, fatta eccezione per il parere della Commissione di assegnazione che nella fattispecie non è richiesta. La decadenza dell'assegnazione comporta la risoluzione di diritto del contratto ed il rilascio immediato dell'alloggio. Il Sindaco può tuttavia concedere un termine non eccedente i sei mesi per il rilascio dell'immobile, fatta salva la gradualità indicata nell'articolo 57 L.R. 32/96, per gli assegnatari nelle condizioni della lettera e). Il provvedimento del Sindaco costituisce titolo esecutivo nei confronti dell'assegnatario e di chiunque occupi l'alloggio.

Per il cedente di cui alla lettera a) del 1° comma e nei confronti di chi abbia usufruito dell'alloggio, si applicano le sanzioni e le disposizioni previste dall'articolo 26 della legge 5 agosto 1977, n. 513.

### **Informazioni utili**

Per ciascuna tipologia di richiesta da parte del cittadino è possibile attivare uno dei canali messi a disposizione della società:

- email: [patrimonioedilizio@hermesrc.it](mailto:patrimonioedilizio@hermesrc.it) (anche per le affissioni) – [tosap@hermesrc.it](mailto:tosap@hermesrc.it)
- pec: [patrimonio@pec.hermesrc.it](mailto:patrimonio@pec.hermesrc.it)
- moduli web disponibili all'indirizzo [www.hermesrc.it](http://www.hermesrc.it)
- tel: 0965.631911 scelta n. 5

La documentazione necessaria per ciascuna tipologia di operazione è riepilogata nella sezione dedicata al Front Office ed è disponibile sul sito internet della società, all'indirizzo [www.hermesrc.it](http://www.hermesrc.it)

## **SANZIONI CODICE DELLA STRADA**

### **Descrizione**

La società si occupa delle attività di gestione degli atti relativi a tutte le tipologie di sanzione del codice della strada comminate dal Comune di Reggio Calabria.



Per il pagamento delle sanzioni è possibile recarsi presso il Comando di Polizia Municipale di Reggio Calabria o presso il servizio Cassa nella sede di Hermes.

### Informazioni utili

Per informazioni sul servizio è possibile utilizzare esclusivamente l'indirizzo email [ufficiocds@hermesrc.it](mailto:ufficiocds@hermesrc.it)

## SERVIZI INFORMATICI

(art. 3, 1c) Contratto di Servizio)

La società gestisce, per conto del Comune di Reggio Calabria il supporto tecnico e tecnologico, anche di tipo procedurale, istruttorio ed endoprocedimentale all'amministrazione comunale, nella progettazione, produzione ed implementazione di soluzioni ed applicazioni di tipo informatico e web per la gestione dei propri servizi in una logica di Sistema Informatico Integrato, nonché di tutte le attività connesse, propedeutiche e/o complementari ai medesimi servizi.

### SERVIZI AL COMUNE DI REGGIO CALABRIA

Nel dettaglio, i servizi erogati al Comune di Reggio Calabria sono i seguenti:

- ✓ Conduzione e gestione dei sistemi informativi del comune e dell'infrastruttura a supporto al fine di per mantenere sempre aggiornata e monitorata l'infrastruttura hardware e software utilizzata per l'erogazione dei servizi informatici del Comune al fine di garantirne la completa funzionalità dei sistemi
- ✓ Assistenza e manutenzione dei sistemi e dell'infrastruttura tecnologica dell'ente al fine di garantire il controllo e ripristino delle normali condizioni di funzionamento e l'eventuale riprogrammazione degli apparati.
- ✓ Gestione di postazioni di lavoro presso il comune, al fine di garantire la corretta funzionalità a livello operativo ed applicativo
- ✓ Conduzione, sviluppo e manutenzione correttiva / adeguativa / migliorativa del sistema informativo del comune, nonché assistenza tecnica ed applicativa agli utenti dello stesso sistema informativo

### SERVIZI A DISPOSIZIONE DEL CITTADINO

Per il cittadino, Hermes svolge la funzione di gestione dei portali web e dei relativi servizi online messi a disposizione dal Comune.

### Informazioni utili

Per informazioni è possibile utilizzare gli indirizzi email dell'Area IT:

- email: [areatecnica@hermesrc.it](mailto:areatecnica@hermesrc.it)
- pec: [areait@pec.hermesrc.it](mailto:areait@pec.hermesrc.it)

## RAPPORTO CON I CITTADINI

Il rapporto con i cittadini, come indicato in premessa, costituisce il fulcro dell'azione di Hermes. Tale rapporto si concretizza principalmente nelle attività di contatto con i contribuenti/utenti.



A tal fine, Hermes ha strutturato i propri canali di comunicazione per favorire la massima diffusione delle informazioni e il dialogo con i cittadini.

Per realizzare ciò, Hermes mette a disposizione:

- centralino telefonico con istruzioni operative che, in automatico, informano il cittadino sulle modalità di erogazione dei servizi;
- servizio di accoglienza al front office, per fornire le principali informazioni all'utente ed evitare inutili code;
- sportelli di front office
- moduli web per l'inoltro delle istanze
- servizio di prenotazione appuntamenti front office
- indirizzi email dedicati per tipologia di servizio
- indirizzi pec
- sito web

### FRONT OFFICE

Il front office di Hermes Servizi Metropolitan è organizzato per soddisfare le esigenze informative del cittadino in maniera rapida ed efficiente.

Al fine di evitare inutili code la società ha attivato un servizio di prenotazione degli appuntamenti a sportello. Tramite gli strumenti messi a disposizione, il cittadino può prenotare l'appuntamento a sportello, comunicando la tipologia di richiesta, e ricevere nel giro di qualche minuto la conferma con data, ora e nr. di sportello.

Per la prenotazione è possibile utilizzare:

- l'indirizzo email [appuntamentifo@hermesrc.it](mailto:appuntamentifo@hermesrc.it)
- il portale di prenotazione, disponibile all'indirizzo [www.hermesrc.it/prenotazioni](http://www.hermesrc.it/prenotazioni)
- il numero telefonico 0965.631911, scelta 6
- la richiesta presso il punto accoglienza della società, in via Sbarre inferiori 304/A, Reggio Calabria

Come accennato, per consentire una più immediata evasione delle richieste, con l'obiettivo di evitare inutili code per accedere agli sportelli, è stato istituito un punto informazioni e accoglienza nel quale, un operatore della società:

- ✓ verifica la completezza documentale per la presentazione di istanze
- ✓ fornisce le prime informazioni su questioni inerenti Tributi e Servizio Idrico
- ✓ rilascia il duplicato delle ultime fatture emesse
- ✓ consente la prenotazione dell'appuntamento

### PORTATORI DI HANDICAP E PAGAMENTI IN CASSA

Per tutti coloro che sono portatori di handicap o devono effettuare pagamenti cassa l'accesso ai servizi di sportello avverrà direttamente rivolgendosi al personale addetto alla sicurezza o al servizio accoglienza.

## INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI DI FRONT OFFICE

- ✓ I contribuenti sono invitati a presentare la documentazione richiesta per qualsiasi tipologia di pratica in fotocopia.
- ✓ L'ufficio non è abilitato ad effettuare copie e produzione di documenti o atti.
- ✓ Le richieste di qualsiasi tipologia devono essere firmate dal diretto interessato.
- ✓ Non è prevista la firma per delega.
- ✓ È possibile presentare richieste da terze persone diverse dall'interessato purché munite di regolare delega sottoscritta dallo stesso

## CUSTOMER SATISFACTION

Nell'ottica del miglioramento continuo del servizio, la Hermes si propone di effettuare, periodicamente, delle attività per analizzare il livello di soddisfazione degli utenti sulla qualità dei servizi erogati. Tali attività confluiranno in un report annuale che verrà pubblicato sul sito, attraverso il quale vengono esposti i dati raccolti e i suggerimenti per il miglioramento del servizio.

## TUTELA DEL CONTRIBUENTE

### AUTOTUTELA

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- ✓ Errore di persona o di soggetto passivo.
- ✓ Evidente errore logico.
- ✓ Errore sul presupposto del tributo.
- ✓ Doppia imposizione.
- ✓ Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti.
- ✓ Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Comune di Reggio Calabria, anche per tramite di Hermes, oppure essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio oppure se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

## RECLAMO/MEDIAZIONE

Dal primo gennaio 2016, ai sensi dell'art. 17 bis del D.lgs. 546/1992, così come modificato dall'art. 9 del Decreto Legislativo 24 settembre 2015 n.156, per le controversie di valore non superiore a euro 50.000,00 il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. Il valore della controversia, di cui al periodo precedente, va determinato con riferimento a ciascun atto impugnato ed è dato dall'importo del tributo contestato dal contribuente con l'impugnazione, al netto degli interessi, delle eventuali sanzioni e di ogni altro eventuale accessorio (art. 12 comma 2 del D.Lgs. 546/92, così come modificato dall'art. 9 del Decreto Legislativo 24 settembre 2015 n. 156). In caso di impugnazione esclusiva di atti di irrogazione delle sanzioni, il valore è costituito dalla somma di queste ultime.

Le modalità e i termini sono quelli previsti per il ricorso, dunque entro 60 giorni dalla notifica dell'atto e tenendo conto anche della sospensione feriale dei termini processuali. All'istanza deve essere allegata copia dei documenti che il contribuente intende depositare al momento dell'eventuale costituzione in giudizio. L'istanza è fondata sugli stessi motivi del ricorso e può contenere una motivata e documentata proposta di mediazione, completa della rideterminazione dell'ammontare della pretesa.

## RICORSO

Qualora le attenzioni sopra riportate non dovessero essere sufficienti ad evitare l'instaurarsi del contenzioso, il Cittadino/Contribuente nel caso ritenga illegittima o infondata la pretesa, può impugnare l'atto presentando ricorso di fronte all'Autorità Giudiziaria competente per materia e per valore.

Il ricorso deve essere proposto dal Contribuente entro i termini indicati nell'atto ricevuto.

### **Per contenziosi riguardanti le Entrate tributarie**

Il Contribuente può avvalersi del processo tributario (disciplinato dal D. Lgs. n. 546/92 e s.m.i.) che si articola nei seguenti due gradi di giudizio:

- Primo grado: dinnanzi alla Commissione Tributaria Provinciale territorialmente competente;
- Grado di Appello: dinnanzi alla Commissione Tributaria Regionale per le impugnazioni delle sentenze emesse dalle Commissioni Tributarie Provinciali.
- Ricorso per Cassazione: avverso le sentenze delle Commissioni Tributarie Regionali per specifiche motivazioni, espressamente previste dal Codice di Procedura Civile.

Il ricorso deve essere proposto al Comune, a pena di inammissibilità, entro sessanta giorni dalla notifica dell'atto, esclusivamente mediante posta elettronica certificata (PEC), secondo le disposizioni contenute nel decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 23 dicembre 2013, n. 163, e nei successivi decreti di attuazione.

L'originale del ricorso, come sopra notificato, deve essere depositato presso la segreteria della Commissione Tributaria adita, unitamente alla nota di iscrizione al ruolo, entro 30 giorni dalla sua proposizione adita, a pena di inammissibilità, esclusivamente con modalità telematiche, secondo le disposizioni contenute nel decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 23 dicembre 2013, n. 163, e nei successivi decreti di attuazione, nonché secondo i contenuti indicati all'art. 22, comma, 1 del D.lgs.

546/1992. È obbligatorio allegare al ricorso copia dell'atto impugnato. Tuttavia, qualora la controversia non superi il valore di euro 50.000,00, vige l'istituto del reclamo-mediazione previsto dall'art. 17-bis, D.Lgs. n. 546/92 e in questo caso il ricorso dovrà essere depositato presso la segreteria della Commissione Tributaria, sempre con le suddette modalità telematiche, solo dopo il decorso di 90 giorni dalla notifica del ricorso senza che sia stato notificato l'accoglimento del reclamo o senza che sia stata conclusa la mediazione.

Il termine è sospeso dall'1 al 31 agosto.

Ai sensi dell'art. 16 bis, comma 3 bis, del D.Lgs. 546/1992, i soggetti che stanno in giudizio senza assistenza tecnica ai sensi dell'articolo 12, comma 2, del medesimo D.Lgs., nelle cause di valore inferiore ai 3.000,00 euro, hanno facoltà di utilizzare, per le notifiche e i depositi, le modalità telematiche indicate nel comma 3 dell'anzidetto art. 16 bis, previa indicazione nel ricorso o nel primo atto difensivo dell'indirizzo di posta elettronica certificata al quale ricevere le comunicazioni e le notificazioni. In alternativa, i predetti soggetti possono eseguire le notificazioni con le modalità indicate all'art. 16, commi 2 e 3, del D.Lgs. 546/1992 ed effettuare il deposito del ricorso nella segreteria della commissione tributaria adita, a mano o mediante trasmissione a mezzo posta, in plico raccomandato senza busta con avviso di ricevimento.

## **TUTELA DELLA PRIVACY**

Hermes effettua trattamenti di dati personali nei limiti di quanto ciò sia strettamente necessario allo svolgimento delle funzioni istituzionali (ad esempio, con riferimento alla pubblicazione di dati e documenti nella sezione del sito web "Società Trasparente"). Viene escluso il trattamento quando le finalità perseguite possono essere realizzate mediante dati anonimi o modalità che permettono di identificare l'interessato solo in caso di necessità.

Specifiche finalità, relative ai singoli trattamenti, potranno essere segnalate in maniera dettagliata nell'ambito dei vari canali di accesso. All'interno di essi l'interessato potrà trovare informazioni integrative sul trattamento dei dati personali.

## QUALITÀ DEI SERVIZI

Per garantire la qualità dei servizi erogati, Hermes ha individuato alcuni elementi, da tenere in considerazione, che costituiscono il punto di partenza ai fini di una valutazione qualitativa.

Con cadenza annuale, Hermes provvederà a quantificare le voci esposte in tabella ai fini del monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati.

### INDICATORI DI QUALITÀ

Fattori di qualità	Indicatori
Miglioramento delle professionalità	✓ Corsi di formazione e aggiornamento del personale
Organizzazione generale	✓ Numero di reclami ricevuti
Informazioni del contribuente	✓ Mezzi di comunicazione impiegati
Disponibilità del personale	✓ Disponibilità all'ascolto ✓ Comportamento rispettoso e garbato ✓ Fornitura di risposte esaurienti
Semplificazione	✓ Modulistica disponibile on-line ✓ Possibilità di invio documentazione attraverso tramite moduli web e posta elettronica
Rateizzazioni	✓ Numero di pratiche gestite superiori al 20% rispetto all'anno precedente
Rimborso e compensazione	✓ Diminuzione del numero di richieste rimborsi/compensazioni del 10% rispetto all'anno precedente

Soddisfazione del Cittadino-Contribuente

- ✓ Utilizzo di questionari di customer Satisfaction
- ✓ Rilevazione periodica del grado di soddisfazione

## CONTATTI

**Sede:** Via Sbarre inf. 304/A - 89100 – Reggio Calabria

**Tel.** 0965.631911

**Email:** [protocollo@hermesrc.it](mailto:protocollo@hermesrc.it) – [hermes@hermesrc.it](mailto:hermes@hermesrc.it)

**PEC:** [protocollo@pec.hermesrc.it](mailto:protocollo@pec.hermesrc.it) – [hermes@hermesrc.it](mailto:hermes@hermesrc.it)

**Sito web:** [www.hermesrc.it](http://www.hermesrc.it)

### **PEC SETTORI**

**TASSA RIFIUTI**

[tassarifiuti@pec.hermesrc.it](mailto:tassarifiuti@pec.hermesrc.it)

**IMU/ICI**

[imutasi@pec.hermesrc.it](mailto:imutasi@pec.hermesrc.it)

**SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

[servizioidrico@pec.hermesrc.it](mailto:servizioidrico@pec.hermesrc.it)

**ICP-TOSAP-DPA**

[icptosap@pec.hermesrc.it](mailto:icptosap@pec.hermesrc.it)

**PATRIMONIO**

[patrimonio@pec.hermesrc.it](mailto:patrimonio@pec.hermesrc.it)

**AREA IT**

[areait@pec.hermesrc.it](mailto:areait@pec.hermesrc.it)

**PRIVACY**

[privacy@hermesrc.it](mailto:privacy@hermesrc.it)