

# **Civita.S**

Civita.s srl unipersonale  
Codice Fiscale, Partita IVA 01569200437  
Cap.sociale € 50.000 i.v.  
Sede Legale e Amministrativa in Via A. Cecchetti 99, 62012 - Civitanova Marche  
tel. 0733/822.616  
Sito: <https://servizi.comune.civitanova.mc.it/civitas>  
Pec: civitasunipersonale@pec.cgn.it

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **Gestione dei tributi e**

### **Gestione dei parcheggi**

## Sommario

1.	<b>INTRODUZIONE</b> .....	3
1.1.	PREMESSA .....	3
1.1.1.	CHI SIAMO.....	3
1.1.2.	TIPOLOGIA DI ATTIVITA' .....	3
1.1.3.	LA CARTA DEI SERVIZI .....	4
1.2.	PRINCIPI.....	4
1.3.	LINEE GUIDA ALLA CONSULTAZIONE.....	6
2.	<b>ORGANIZZAZIONE</b> .....	7
2.1.	L'ORGANIZZAZIONE DI RAVENNA ENTRATE SpA .....	7
2.2.	SERVIZI: ATTIVITA' E RISORSE .....	9
2.3.	COME FARE PER .....	11
2.4.	LE ENTRATE PATRIMONIALI .....	15
2.5.	LE SANZIONI AMMINISTRATIVE DELLA POLIZIA MUNICIPALE .....	15
2.6.	ALTRE ATTIVITA' AMMINISTRATIVE .....	16
3.	<b>DIRITTI E DOVERI</b> .....	17
3.1.	SUGGERIMENTI E RECLAMI .....	17

# 1. INTRODUZIONE

## 1.1. PREMESSA

### 1.1.1. CHI SIAMO

Il Comune di Civitanova Marche ha affidato a Civita.s srl unipersonale i servizi di riscossione e gestione delle proprie entrate tributarie, patrimoniali e gestione dei parcheggi.

Con l'atto del notaio Testa rep. 159755 del 06/09/2005, è stata costituita la società denominata Civita.s srl unipersonale, con un capitale sociale interamente versato pari a Euro 10.000,00.

Con le seguenti delibere sono state approvate gli schemi di contratto regolanti i rapporti tra il Comune di Civitanova Marche e la Soc.Civita.s srl unipersonale:

- Delibera di Giunta Comunale n. 373 del 17/07/2006 e n. 513 del 18/10/2006 per la riscossione e gestione delle entrate comunali; Delibera di Consiglio Comunale n. 123 del 20/12/2006 per la gestione delle attività di accertamento delle imposte ICI e TARSU, oltre alla gestione parziale TOSAP e gestione parcheggi;
- Delibera di Consiglio Comunale n. 97 del 16/12/2008 approvazione schema di contratto per affidamento e riscossione ICI, TARSU e TOSAP temporanea e gestione parcheggi e con Delibera Consiglio Comunale n.5 del 03/03/2010 si apportano alcune modifiche al contratto;
- Delibera Consiglio Comunale n. 58 del 07/08/2020 approvazione schema contratto di servizio per riscossione IMU, TASI, ICI, TARI, TARES e TARSU annualità pregresse e gestione parcheggi.

La gestione viene svolta attraverso il Consiglio di Amministrazione.

### 1.1.2. TIPOLOGIA DI ATTIVITA'

Il compito di Civita.s srl unipersonale consiste nell'esercizio di ogni attività connessa alla corretta applicazione ed esecuzione dei servizi di riscossione e di gestione delle risorse finanziarie che il Comune ha affidato alla Società e cioè le risorse tributarie e patrimoniali e la gestione dei parcheggi.

### 1.1.3. LA CARTA DEI SERVIZI

L'obiettivo della Carta è quello di:

- informare i cittadini contribuenti delle modalità di accesso alle informazioni e ai servizi, delle modalità di prevenzione del contenzioso e delle modalità per segnalare aree di miglioramento o disservizi;
- fornire elementi per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che Civitas.s srl unipersonale si assume nei loro confronti.

La realizzazione della Carta dei Servizi risponde ad un preciso adempimento di Legge, nell'ambito della più generale riforma e modernizzazione dei rapporti fra le Istituzioni e i cittadini:

- DPCM 27 gennaio 1994 ( "Direttiva Ciampi") detta i principi cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici;
- D.Lgs. n. 286 del 1999 stabilisce l'obbligo per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all'interno delle Carte dei Servizi;
- D.Lgs. n. 206 del 2005 (Codice del Consumo) afferma il diritto degli utenti all'erogazione di servizi pubblici rispondenti a standard di qualità ed efficienza;
- Legge n. 244 del 2007 (legge finanziaria 2008) stabilisce la centralità della Carta;
- al D.Lgs. 150/2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

Ai sensi del DPCM 27 gennaio 1994, i principi per l'erogazione di un servizio pubblico sono:

- eguaglianza
- imparzialità
- continuità
- diritto di scelta
- partecipazione
- efficienza ed efficacia

#### Validità della carta dei servizi

La Carta è, per sua natura, uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e permette ai cittadini/contribuenti di constatare il rispetto degli standard e degli impegni assunti, di essere informati sui cambiamenti in atto e di verificare i piani di miglioramento avviati.

## 1.2. PRINCIPI

Civita.s srl unipersonale, nell'esercizio delle proprie attività finalizzate alla gestione e riscossione delle entrate affidate, con la redazione della Carta dei servizi, definisce standard di qualità dei servizi affidati dal Comune di Civitanova e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza e imparzialità;
- efficienza ed efficace informazione;
- collaborazione con i cittadini per favorire la partecipazione e la trasparenza;

La Società, per lo svolgimento delle sue funzioni, si propone i seguenti obiettivi:

- semplificare i rapporti con i contribuenti;
- migliorare i servizi di assistenza ed informazione;
- potenziare l'azione di contrasto all'evasione;
- ricercare la massima efficienza, anche attraverso modelli innovativi di organizzazione e pianificazione.

### Eguaglianza e imparzialità

La Società organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'eguaglianza per tutti i Cittadini-Utenti senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità.

Gli Operatori dell'ufficio si impegnano a svolgere l'attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza distinzioni o discriminazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali dei contribuenti-utenti.

### Cortesìa e disponibilità

Il personale si impegna affinché il rapporto con l'utenza sia improntato al massimo rispetto, alla cortesia e alla disponibilità all'ascolto ai cittadini.

### Continuità

La Società garantisce al cittadino-utente la continuità dei servizi e la loro regolarità senza interruzioni.

In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio, la società adotta tutte le misure necessarie, al fine di ridurre la durata delle irregolarità ed arrecare il minimo disagio all'utenza, e comunica tempestivamente all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

1. Con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
2. Con pubblicazione sul sito Internet.

### Partecipazione e trasparenza

Civita.s srl unipersonale semplifica il rapporto tra cittadini, territorio e istituzioni, mettendo a disposizione informazioni e modulistica per l'accesso ai servizi gestiti per conto del Comune e garantisce la partecipazione alla prestazione sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso che per instaurare un rapporto di collaborazione con il Cittadino.

Il Contribuente può esercitare il proprio diritto a partecipare:

- a) All'erogazione del servizio: confrontandosi con il personale dell'ufficio sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio;
- b) Al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza: presentando memorie o note scritte, alle quali si dà riscontro, oppure fornendo suggerimenti verbali agli operatori o al responsabile dell'ufficio.

La Società acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

### Informazione

La Società garantisce all'utente il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è disciplinato dalle norme di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241.

### Efficienza ed efficacia

La Società persegue l'obiettivo di un progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza improntando la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni anche mediante l'adozione di innovazioni tecnologiche con nuovi e moderni strumenti informatici secondo i principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

1. Per EFFICIENZA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi;
2. Per EFFICACIA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del Cittadino e perseguendo la loro soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere: corretto e conforme alle regole, favorevole al Cittadino nel rispetto degli interessi della collettività, tempestivo.

#### Chiarezza e trasparenza delle disposizioni tributarie

La Società garantisce il pieno rispetto delle disposizioni contenute nello Statuto dei Diritti al Contribuente stabilite dalla legge 27 luglio 2000 n. 212.

La trasparenza, costituisce uno degli obiettivi permanenti della Società, la quale definisce e rende note le modalità operative adottate, i tempi, nonché i criteri che portano all'erogazione del servizio nel suo complesso, rivedendolo periodicamente in un'ottica di miglioramento continuo.

Il personale si impegna, nei rapporti con il Cittadino, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Gli stessi operatori, durante il servizio, garantiscono al Cittadino la propria agevole identificabilità, attraverso l'esposizione del cartellino indicante, con caratteri ben leggibili, il proprio nome e cognome.

#### Codice Etico e di comportamento

Il Codice Etico e di comportamento è il documento aziendale in cui sono riportati i principi morali e le regole comportamentali cui l'azienda si ispira e a cui tutti i dipendenti della stessa devono attenersi. E' la carta dei diritti e dei doveri fondamentali, che definisce le responsabilità etico-sociali (sia verso l'interno, che verso l'esterno) dell'azienda e i valori che essa abbraccia .

E' consultabile al seguente link:  
<https://servizi.comune.civitanova.mc.it/civitas/index.php/trasparenza>

### **1.3. LINEE GUIDA ALLA CONSULTAZIONE**

Dopo una breve introduzione sui principi ovvero sui valori fondamentali che la Società ricerca nell'erogazione dei servizi al Cittadino, la Carta dei Servizi è costituita da una parte descrittiva dell'ufficio con alcuni dati di attività e dei servizi offerti.

La parte centrale della Carta illustra gli standard di qualità che la Società si impegna a mantenere nell'erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi ha carattere periodico e potrà essere aggiornata nel momento in cui si presenteranno novità nell'erogazione dei servizi, nuovi riferimenti normativi, cambiamenti di tipo organizzativo o modifiche di vario genere, comprese quelle degli standard di qualità, che tenderanno ad essere migliorati sempre più.

## 2. ORGANIZZAZIONE

### 2.1. L'ORGANIZZAZIONE DI CIVITA.S SRL UNIPERSONALE

Civita.s srl unipersonale ha sede in Civitanova Marche Via Cecchetti 99. Presso la sede si trovano gli Uffici Direttivi ed Operativi finalizzati alla gestione e alla riscossione delle entrate tributarie e sosta a pagamento.

#### Orari di apertura

La Società ha calibrato l'orario di apertura al pubblico dei propri Uffici al fine di consentire la massima fruibilità degli stessi alle esigenze dei cittadini. Al riguardo si precisa l'orario di apertura degli uffici:

giorno	mattino	Pomeriggio
Lunedì	9:00 – 13:00	
Martedì	9:00 – 13:00	15:00-17:00
Mercoledì	9:00 – 13:00	
Giovedì	9:00 – 13:00	15:00-17:00
venerdì	9:00 – 13:00	

L'orario di ricevimento al pubblico è articolato secondo due modalità:

**libero accesso:** utile alle persone per effettuare i versamenti, richiedere informazioni o documenti, accedere agli uffici per disbrigo di proprie necessità.

**appuntamento:** utile e consigliato per i soggetti che desiderano informazioni in merito ad atti ricevuti che hanno ricevuto in notifica.

#### Come si accede ai servizi



0733/822.616



0733.822620



civitasunipersonale@pec.cgn.it

Di persona recandosi presso gli sportelli in Via Cecchetti 99 Civitanova Marche

PEC

civitasunipersonale@pec.cgn.it

Sito Web <https://servizi.comune.civitanova.mc.it/civitas>

#### Servizio "e-mail" @

Scrivendo a: [civitasunipersonale@pec.cgn.it](mailto:civitasunipersonale@pec.cgn.it)

è possibile ottenere informazioni sulle procedure, porre domande e quesiti di natura tributaria,

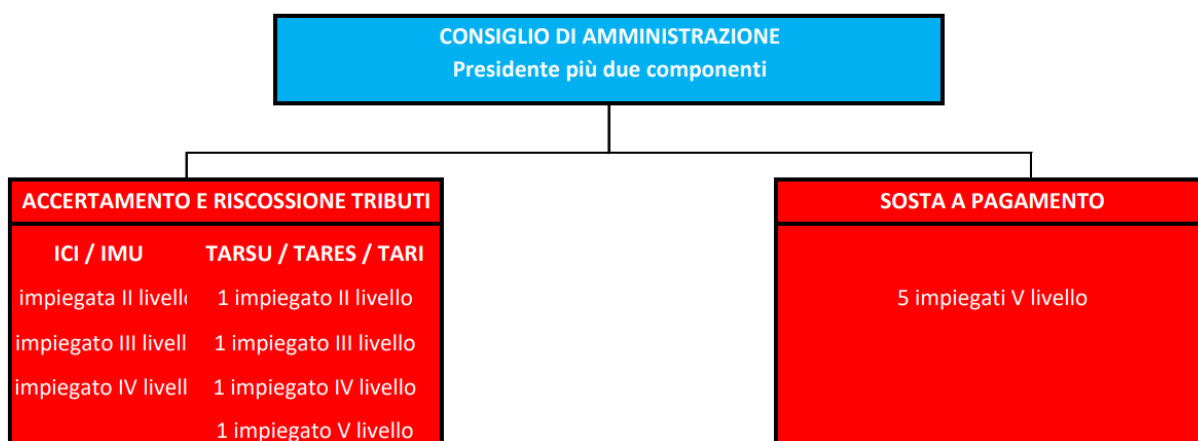
## Il Personale

Ravenna Entrate si impegna ad attuare una gestione del personale tesa a rendere consapevoli i dipendenti dell'importanza del loro ruolo nell'erogazione dei servizi al pubblico ed impronta la propria gestione al coinvolgimento, mirando alla motivazione e alla responsabilizzazione del proprio personale.

Per queste ragioni:

- stimola il personale ad una maggiore flessibilità e trasversalità, nel rispetto delle norme contrattuali, nell'ottica di fornire al cittadino servizi più efficienti ed insieme conseguire lo sviluppo delle competenze professionali di ciascuno;
- adotta una logica di lavoro per obiettivi conosciuta e condivisa;
- si impegna a creare un clima interno sereno, funzionale e stimolante, affrontando i problemi quotidiani con spirito costruttivo;
- promuove la formazione e l'aggiornamento continuo, creando le condizioni per occasioni di approfondimento interno.

## ORGANIGRAMMA AZIENDALE



## **2.2. SERVIZI: ATTIVITA' E RISORSE**

Il Comune di Civitanova Marche ha affidato a Civita.s srl unipersonale le seguenti attività:

- a) la gestione di tutte le attività relative all'accertamento ed alla riscossione spontanea e coattiva dell'Imposta Municipale Unica (I.M.U.), del tributo sui servizi indivisibili (T.A.S.I.), dell'Imposta Comunale sugli Immobili (I.C.I.);
- b) l'attività di accertamento della T.A.R.I. (tassa sui rifiuti) e coordinamento della gestione della tari ordinaria affidata alla società appaltatrice;
- c) la gestione, la riscossione della sosta a pagamento e delle relative sanzioni.

Le attività di gestione comprendono le azioni finalizzate all'applicazione delle diverse norme legislative e regolamentari che regolano le diverse entrate. Tra queste sono comprese le attività di verifica e al controllo dell'evasione tributaria, la notifica degli atti connessi al recupero dell'evasione, la spedizione delle richieste di pagamento, l'istruttoria dei rimborsi, l'istruttoria delle rateizzazioni, la raccolta delle dichiarazioni e delle richieste di agevolazione, l'informazione e la corrispondenza con i contribuenti/utenti, il contenzioso tributario

## Servizi espletati presso gli uffici di Ravenna Entrate SpA

### **Attività di consulenza e servizio al pubblico**

Informazioni verbali e scritte sui regolamenti comunali  
Informazioni verbali e scritte sulla specifica situazione del richiedente  
Consulenza ed assistenza nella compilazione delle denunce  
Riscossione delle Entrate Comunali  
Pratiche di rimborso

### **Modulistica e Informativa**

Predisposizione / distribuzione di tutta la modulistica: denunce, bollettini di versamento.  
Disponibilità on-line della normativa di riferimento, della modulistica, dei regolamenti comunali, e di tutte informazioni utili relative alle entrate gestite da Ravenna Entrate.

### **Attività di controllo**

Controllo e verifica delle denunce e delle dichiarazioni  
Controllo e verifica dei versamenti  
Controllo evasioni  
Emissione degli avvisi di accertamento  
Emissione degli atti di ingiunzione

### **Internet**

Informazioni generali  
Download della modulistica e della normativa  
Pagamenti on-line

### Per ogni servizio è possibile:

- ottenere informazioni sull'applicabilità del tributo, sulla modulistica da utilizzare, sulle tariffe e aliquote da applicare, sui requisiti necessari per ottenere agevolazioni, sulla natura e misura delle sanzioni in caso di violazioni commesse;
- dichiarare, se previsto, la propria posizione ai fini tributari;
- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
- usufruire, dove possibile, degli strumenti di prevenzione del contenzioso tributario (accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione giudiziale). Tali strumenti sono forme di adesione alle contestazioni del Comune, che consentono riduzioni delle sanzioni o altre forme di agevolazione sulle sanzioni applicate;
- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione se ammessa dal Regolamento comunale;
- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito.

Di seguito si fornisce una sintesi dei principali servizi erogati, delle loro caratteristiche e dei tempi massimi entro i quali l'Ufficio si impegna a concludere il procedimento.

Nel presupposto che l'istanza presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo di attesa ha inizio il giorno in cui il cittadino chiede il corrispondente servizio.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo.

### 2.3. COME FARE PER

Servizio Tipologia e caratteristiche del Servizio	Servizio erogato	Termine di conclusione procedimento/standard
<b>IMU - TASI - ICI</b>		
Front-office	Assistenza e consulenza per fornire chiarimenti, informazioni sull'applicazione della normativa, dei Regolamenti Comunali e delle aliquote.	Risposta immediata
Assistenza Telefonica	Telefonando al nr 0733/822.618 - 0733/822.611-0733/822.614	Risposta immediata
Assistenza con @	Inviando mail a <a href="mailto:milena.bongelli@comune.civitanova.mc.it">milena.bongelli@comune.civitanova.mc.it</a>	Entro 15 gg
Assistenza con @ PEC	Inviando PEC a <a href="mailto:civitasunipersonale.tributi@pec.it">civitasunipersonale.tributi@pec.it</a>	Entro 15 gg
Rimborsi	Su istanza del contribuente, entro 5 anni dal giorno dell'indebito versamento	Entro 180 giorni
Rateizzazioni	Su istanza del contribuente, entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento	Entro 30 giorni
Riesame di avvisi di accertamento e/o dinieghi di rimborso	Su istanza del contribuente presentata attraverso i canali di comunicazione istituzionali	Dalla notifica del provvedimento fino a 60 giorni
Servizio on line sito del comune	Sportello telematico, interattivo, gratuito e accessibile 24 ore su 24.	Immediato
<b>TARI ORDINARIA</b>		
La gestione è svolta direttamente dalla Civita.s srl unipersonale.		
Front-office	Assistenza e consulenza per fornire chiarimenti, informazioni sull'applicazione della normativa, dei Regolamenti Comunali e delle aliquote.	Risposta immediata
Assistenza Telefonica	Telefonando al nr 0733822617	Risposta immediata
Assistenza con @	Inviando mail a <a href="mailto:civitas.tari@comune.civitanova.mc.it">civitas.tari@comune.civitanova.mc.it</a>	Entro 15 gg
Assistenza con @ PEC	Inviando PEC a <a href="mailto:civitasunipersonale.tributi@pec.it">civitasunipersonale.tributi@pec.it</a>	Entro 15 gg
<b>TARI Recupero evasione</b>		
Riesame di avvisi di accertamento e/o dinieghi di rimborso	Su istanza del contribuente presentata attraverso i canali di comunicazione istituzionali	Dalla notifica del provvedimento fino a 60 giorni
Assistenza Telefonica	Telefonando al nr 0733822617	Risposta immediata
Assistenza con @	Inviando mail a <a href="mailto:civitas.tari@comune.civitanova.mc.it">civitas.tari@comune.civitanova.mc.it</a>	Entro 15 gg
Assistenza con @ PEC	Inviando PEC a <a href="mailto:civitasunipersonale.tributi@pec.it">civitasunipersonale.tributi@pec.it</a>	Entro 15 gg
Rimborsi	Su istanza del contribuente, entro 5 anni dal giorno dell'indebito versamento	Entro 180 giorni

Rateizzazioni	Su istanza del contribuente, entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento	Entro 30 giorni
---------------	---	-----------------

#### 2.4. LE ENTRATE PATRIMONIALI

<b>RISCOSSIONE COATTIVA</b>		
La riscossione coattiva è affidata ad ICA tributi spa		
<b>GESTIONE SOSTA A PAGAMENTO</b>		
Assistenza telefonica	Telefonando al nr 0733822619 dalle 10:30 alle 13:00	Risposta immediata
Assistenza con @	Inviando mail a <a href="mailto:civitas.parcheggi@comune.civitanova.mc">civitas.parcheggi@comune.civitanova.mc</a>	Entro 5 gg
Cassa telematica	Sportello telematico, interattivo, gratuito e accessibile 24 ore su 24 per il pagamento dei verbali ricevuti. Posizionata in 3 punti della città	Immediato
APP civita.s	Interattiva, gratuite e accessibile 24 su 24 per il pagamento della sosta.	Immediato

## 3. DIRITTI E DOVERI

### 3.1. SUGGERIMENTI E RECLAMI

#### Il personale di Civita.s srl unipersonale

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

#### Il contribuente/utente

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale;
- è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

#### Reclami e Segnalazioni

La Società cura la gestione dei reclami, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, segnalazioni o reclami.

Il reclamo può essere inoltrato:

- in forma scritta, tramite lettera, fax, o apposito modulo predisposto reperibile presso gli sportelli della Società o sul sito di Civita.s srl unipersonale:  
<https://servizi.comune.civitanova.mc.it/civitas>;
- in forma verbale diretta agli addetti;
- in forma telematica all'indirizzo di posta elettronica indicato nella Carta.

I reclami degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 30 giorni.

#### Suggerimenti e Proposte

È stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

#### Soddisfazione dei Cittadini

Civita.s srl unipersonale si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso modalità strutturate di valutazione (questionari, interviste, incontri) sulla soddisfazione dei cittadini, oltre a garantire l'attività di verifica sistematica tramite contatto diretto, moduli reclami e suggerimenti.

A breve la Società attiverà anche sul sito internet un customer satisfaction per gli utenti che accedono ai servizi on-line.

#### Privacy

Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), la scrivente Società Civita.s srl unipersonale., in qualità di responsabile del trattamento appositamente nominata dal Comune di Ravenna, informa che i dati personali raccolti con riferimento ai rapporti instaurati, saranno trattati nel pieno rispetto della normativa sopra richiamata.