

ABACO SpA
SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI

**CONCESSIONARIO
CANONE UNICO PATRIMONIALE DI
CONCESSIONE, AUTORIZZAZIONE O
ESPOSIZIONE PUBBLICITARIA E DI OCCUPAZIONI
SUOLO PUBBLICO E MERCATI**



COMUNE DI MIRANO





INDICE

1. INTRODUZIONE	3
Chi siamo	4
Obiettivi e mission aziendale	4
La funzione del Concessionario	5
Gli standard e gli impegni di qualità	5
2. IL RAPPORTO CON I CITTADINI	8
L'informazione e l'ascolto	8
La valutazione del servizio da parte dei Cittadini	8
Reclami, Proposte e Suggerimenti	8
3. SERVIZI.....	10
I servizi offerti.....	11
Recapiti ed orari.....	12
Principali riferimenti normativi	13
5. TUTELA E DIRITTI DEL CONTRIBUENTE	14
Autotutela.....	14
Diritto di Interpello	14
Ricorso.....	16
Istanza di rimborso.....	17
La tutela della privacy	17
6. SERVIZI INNOVATIVI	18
7. ALLEGATI.....	20



1. INTRODUZIONE

Gentile Cittadino,

il documento che sta leggendo è la **“Carta dei Servizi”** di **ABACO S.p.A.** (di seguito denominata **ABACO**), Concessionario del servizio di gestione, accertamento e riscossione del Canone Unico patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria e di occupazioni suolo pubblico per il Comune di Mirano.

La Carta dei Servizi non è un semplice opuscolo informativo, ma consente al Cittadino di conoscere i servizi e le modalità di erogazione al fine di poter esercitare consapevolmente i propri diritti ed adempiere ai propri obblighi; è inoltre uno strumento per valutare, nel tempo, il nostro operato e promuovere le necessarie iniziative di miglioramento continuo al fine di rendere il nostro servizio sempre più flessibile e vicino al Cittadino.

Per questo motivo La invitiamo, innanzitutto, a conoscere i contenuti della Carta dei Servizi e poi ad offrirci i Suoi consigli e reclami che saranno considerati come strumenti preziosi al fine di ottimizzare la qualità dei servizi resi.

A disposizione per ogni Sua richiesta di chiarimento.



Chi siamo

ABACO è una società specializzata nella riscossione delle entrate degli Enti Locali e nelle attività connesse e complementari, da **oltre 40 anni**.

La società è **iscritta al n. 56 dell'Albo** dei soggetti abilitati alla riscossione, liquidazione e accertamento dei tributi e delle entrate degli Enti Locali, istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze, ai sensi dell'art. 53 del D.Lgs. n. 446/1997. In data 26/02/2009 ABACO ha provveduto, in base all'art. 32 comma 7bis del D.L. 185/2008 (convertito con L.2/2009), all'adeguamento dei requisiti finanziari che devono possedere le società iscritte all'Albo, ed in particolare ad elevare ad **€ 10.000.000,00** il proprio capitale sociale interamente versato.

La società nasce svolgendo il servizio di accertamento, liquidazione e riscossione delle entrate *"Minori"* (Imposta comunale sulla Pubblicità, Canone installazione mezzi pubblicitari, Tassa/Canone occupazione spazi ed aree pubbliche, Diritto sulle pubbliche affissioni, entrate ora sostituite dal Canone Unico patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria e di occupazioni suolo pubblico per effetto della *L. 160/2019*). Negli anni, per rispondere in maniera sempre più efficace alle esigenze dei Comuni e degli altri Enti Locali, ABACO ha sviluppato e potenziato ulteriormente la propria gamma delle attività offerte, in particolare, nell'ambito delle altre entrate degli Enti Locali (ICI/IMU/TASI, TARSU/TIA/TARES/TARI, Illuminazione votiva, Riscossione Coattiva, Sanzioni per Violazioni al Codice della Strada, Tariffa sosta a pagamento, ecc.) e dei servizi connessi e complementari.

Obiettivi e mission aziendale

I valori cui ABACO ispira la propria attività sono:

- impegno nell'assistenza ed informazione al Cittadino
- comunicazione chiara ed esaustiva
- utilizzo ed integrazioni delle più moderne tecnologie
- affidabilità e professionalità, intese a conquistare la fiducia dei Contribuenti/Utenti
- tempestività nel dare risposte alle esigenze dei Contribuenti/Utenti
- facilità di accesso ai servizi

Tutto il processo punta al raggiungimento della "qualità globale" e della gestione in "tempo reale" di tutte le operazioni connesse all'espletamento dell'accertamento, liquidazione e riscossione di tutte le entrate degli Enti Locali, sia di natura tributaria che patrimoniale.

Ciò significa che ogni operazione è costantemente supervisionata e realizzata con le migliori tecnologie che il mercato possa offrire, al fine di ottenere e rendere un servizio ottimale sia all'Amministrazione Comunale che a tutta la Cittadinanza.



La funzione del Concessionario

ABACO, a seguito dell'affidamento in Concessione del servizio di gestione, accertamento e riscossione del Canone Unico patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria e di occupazioni suolo pubblico, subentra al Comune in tutti i diritti ed obblighi inerenti la gestione del servizio, provvedendo a tutte le spese occorrenti, ivi comprese quelle per il personale impiegato.

Nell'espletamento del servizio il Concessionario agisce per mezzo di un **Funzionario Responsabile**, al quale sono attribuiti la funzione ed i poteri per l'esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale delle entrate affidate in concessione dal Comune.

Gli standard e gli impegni di qualità

Per garantire un'alta qualità dei servizi erogati, ABACO ha individuato gli aspetti più importanti delle attività svolte misurandole attraverso determinati **"fattori di qualità"** (standard), verificabili da parte degli utenti.

Fattori di qualità	Indicatori
Tempestività degli aggiornamenti normativi degli operatori	<ul style="list-style-type: none">➤ Abbonamenti a riviste e quotidiani di settore➤ Rassegna stampa on-line➤ Formazione periodica interna sugli aggiornamenti normativi introdotti (demandata al Responsabile di settore con cadenza mensile)
Formazione degli operatori	<ul style="list-style-type: none">➤ Corsi di formazione iniziale e periodico di tutto il personale impiegato nell'esecuzione del servizio (pianificazione annuale)
Organizzazione generale	<ul style="list-style-type: none">➤ Numero di reclami ricevuti (< al 0,1% dei Contribuenti/Utenti gestiti)



Informazione del Contribuente	<ul style="list-style-type: none">➤ Diritto di accesso al servizio anche tramite sistemi di comunicazione digitali (<i>digital by default</i>)
Disponibilità degli operatori	<ul style="list-style-type: none">➤ Disponibilità all'ascolto (l'operatore accoglie tutte le richieste manifestate dal Contribuente/Utente nel merito della posizione/richiesta gestita)➤ Comportamento rispettoso e garbato➤ Fornitura di risposte esaurienti (le risposte sostanziate dalle disposizioni normo-regolamentari)
Semplificazione	<ul style="list-style-type: none">➤ Modulistica disponibile on-line nel Portale aziendale➤ Possibilità di invio documentazione/istanze on-line➤ Diritto ad ottenere assistenza nella gestione della posizione/richiesta
Soddisfazione del Cittadino-Contribuente	<ul style="list-style-type: none">➤ Utilizzo di questionari di Customer Satisfaction➤ Rilevazione e monitoraggio periodici del grado di soddisfazione

Livelli di servizio garantiti (Service Level Agreement)

Descrizione	Tempistica
Contact center	Risposte alle chiamate in ingresso entro 180 secondi con servizio di richiamata prenotabile.
Richiesta prenotazione affissioni	Risposte entro 24 ore lavorative



Trasmissione avvisi di pagamento	Emissione dell'avviso di pagamento almeno 15 giorni prima della scadenza di pagamento prevista (salvo maggior anticipo).
Gestione istanze da Portale	Entro 24 ore lavorative dalla presentazione
Istanza di rimborso	Riscontro entro 180 giorni dalla presentazione dell'istanza completa di documentazione
Continuità di servizio del Portale WEB	Servizio attivo nel 98% delle ore annue
Possibilità di scarico Ricevuta telematica di pagamento da Portale WEB	In tempo reale



2. IL RAPPORTO CON I CITTADINI

L'informazione e l'ascolto

L'ascolto dei Cittadini/Contribuenti/Utenti è un impegno prioritario sia dell'Amministrazione Comunale che della Concessionaria ABACO. Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e per incentivare la capacità di dialogo e relazione tra chi eroga la prestazione e chi la riceve, ABACO ha istituito per conto del Comune di Mirano diverse forme di ascolto del Cittadino/Contribuente:

- **Rilevazioni di soddisfazione** dell'utenza, per verificare il gradimento del servizio prestato;
- **Analisi dei suggerimenti** e delle segnalazioni;
- **Verifica del rispetto degli standard** contenuti nella Carta dei Servizi precedentemente esposti.

La valutazione del servizio da parte dei Cittadini

Per garantire un monitoraggio costante del servizio svolto dagli operatori, sono stati predisposti dei **questionari a risposta multipla**, per la rilevazione di elementi oggettivi e soggettivi.

Viene data la possibilità all'utente di effettuare delle segnalazioni o critiche e di esprimere dei suggerimenti per il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato. L'utenza che si rivolge allo sportello trova presente dei moduli cartacei; gli stessi sono disponibili anche in forma elettronica tramite accesso al Portale WEB.

Presso gli sportelli/agenzie di ABACO è possibile, in forma del tutto anonima, depositare i suddetti questionari, che a seguire verranno raccolti ed analizzati dal Responsabile per una rilevazione trimestrale del grado di soddisfazione dell'utenza. I risultati delle indagini rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

Reclami, Proposte e Suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami o inoltrare suggerimenti relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Al fine di agevolare l'utente, il modulo di presentazione dei reclami/suggerimenti, è reso disponibile presso tutti gli sportelli di ABACO.



Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta agli sportelli ABACO, a mezzo Portale WEB, per posta elettronica o per posta. Per ottenere una risposta, il modulo dovrà contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma. L'eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta. Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

In caso di presentazione formale, il responsabile di servizio di ABACO valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro **30 giorni** lavorativi dalla presentazione dello stesso. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro tale termine sarà comunque inviata al Cittadino una lettera nella quale si spiegano le ragioni della necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.

Se il reclamo è riconosciuto fondato saranno adottati i provvedimenti più opportuni per eliminare il disservizio segnalato. I reclami ed i suggerimenti ricevuti vengono raccolti in un report annuale e di essi si tiene conto al fine della redazione del piano di miglioramento della qualità.

I reclami ed i suggerimenti dei Contribuenti sono strumenti preziosi per ottimizzare la qualità dei servizi di ABACO.



3. SERVIZI

I servizi pubblici oggetto della Concessione sono improntati sul principio di **gestione integrata** delle entrate comunali. A tal fine l'Azienda ha realizzato procedure e strumenti di gestione informatizzata dei tributi e di controllo dei cespiti, utilizzando le tecnologie più moderne ed innovative che permettono di aumentare l'efficacia e la qualità dei servizi resi, la **trasparenza nel rapporto con i Cittadini-utenti**, ridurre l'elusione e l'evasione, perseguire obiettivi di equità fiscale, di analisi e di programmazione dei fabbisogni finanziari dell'Ente. Ciò consente di far fronte a tutte quelle esigenze che la gestione di ogni entrata comporta, in termini tecnici, operativi e gestionali, sia in sede locale (Ufficio/Recapito) che presso la propria sede Direzionale.

I servizi offerti da ABACO, in qualità di Concessionaria, per conto del Comune di Mirano, sono connessi alle seguenti entrate locali:

1. Canone per l'esposizione pubblicitaria

È dovuto per la diffusione di messaggi pubblicitari, anche abusiva, mediante impianti installati su aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile del Comune, su beni privati laddove siano visibili da luogo pubblico o aperto al pubblico del territorio comunale, ovvero all'esterno di veicoli adibiti a uso pubblico o a uso privato, dal titolare dell'autorizzazione, della concessione o della dichiarazione ove prevista dal regolamento, ovvero, in mancanza, dal soggetto che effettua la diffusione dei messaggi pubblicitari in modo abusivo, fermo restando, in ogni caso, che rimane obbligato in solido il soggetto pubblicizzato.

2. Affissione su richiesta di manifesti negli spazi pubblicitari

Il servizio delle pubbliche affissioni garantisce in maniera specifica l'affissione a cura del Concessionario in appositi impianti a ciò destinati di manifesti contenenti comunicazioni aventi finalità istituzionali, sociali o commerciali. Chiunque richieda tale servizio è obbligato al pagamento del canone che deve essere effettuato contestualmente alla richiesta del servizio pubbliche affissioni.

3. Canone per l'occupazione di suolo pubblico

È dovuto per l'occupazione delle aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile degli enti e degli spazi soprastanti o sottostanti il suolo pubblico autorizzata o concessa dal Comune,



dal titolare dell'atto di concessione o autorizzazione o, in mancanza, dall'occupante di fatto, anche abusivo, in relazione alla superficie sottratta all'uso pubblico, risultante dal medesimo provvedimento amministrativo o dal verbale di rilevazione della violazione o dal fatto materiale.

I servizi offerti

Prestazioni	Descrizione
Attività di supporto informativo agli utenti	<ul style="list-style-type: none">➤ Informazioni verbali, telefoniche o scritte su Leggi, Regolamenti e Delibere in materia delle entrate locali affidate in Concessione➤ Compilazione e stampa dei documenti di pagamento PagoPA➤ Rimborsi
Attività personalizzata di assistenza alla compilazione della modulistica	<ul style="list-style-type: none">➤ Aiuto nella compilazione della predisposizione delle dichiarazioni➤ Informativa sulle procedure richieste di provvedimenti di autorizzazione/concessione➤ Possibilità di richiedere preventivi sugli importi richiesti per una specifica occupazione/esposizione➤ Assistenza nella compilazione della domanda di rimborso
Organizzazione dei servizi	<ul style="list-style-type: none">➤ Prenotazione delle affissioni commissionate su apposito registro cronologico➤ Predisposizione delle note posizioni➤ Timbratura delle locandine per l'affissione in proprio solo sugli spazi appositamente adibiti
Attività di controllo	<ul style="list-style-type: none">➤ Controllo e verifica sulla regolarità e sussistenza di autorizzazioni/concessioni/dichiarazioni➤ Controllo e verifica dei pagamenti➤ Vigilanza sulla presenza di affissioni abusive➤ Emissione degli avvisi di accertamento
Appuntamenti con i Cittadini e con le Associazioni per esame pratiche	<ul style="list-style-type: none">➤ Consulenza programmata su richiesta del Cittadino o delle Associazioni di categoria



Riscossione	<ul style="list-style-type: none">➤ Tramite Portale WEB di ABACO➤ Tramite sportelli fisici dei Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) abilitati PagoPA/Agid (Uffici postali, banche, tabaccherie, ecc.)➤ Portali WEB dei PSP abilitati PagoPA/Agid➤ POS PagoPA presso le Agenzie ABACO che offrono tale servizio
--------------------	---

Recapiti ed orari

UFFICIO ABACO DI MIRANO per timbratura delle locandine, pagamento PagoPA, punto raccolta manifesti, assistenza ai contribuenti



Agenzia Abaco di Mirano, Via XX Settembre, 60/1 - 30035 Mirano (VE)



Tel. 338 7124180



Orari: dal lunedì al venerdì 08.30 - 13.30; martedì e giovedì anche il pomeriggio 14.30 - 17.00.

SERVIZI

E-mail di riferimento:

mirano.osap@abacospa.it per occupazioni permanenti e temporanee;
mirano.pubblicita@abacospa.it per le esposizioni pubblicitarie annuali e temporanee;
mirano.affissioni@abacospa.it per prenotazione pubbliche affissioni.



Posta certificata all'indirizzo:

info@cert.abacospa.it; pubblicita@cert.abacospa.it; osap@cert.abacospa.it

Sito web: www.abacospa.it



ISTANZE ON-LINE (modulistica e documentazione)

<https://www.portaledelcontribuente.it/> - sezione 'Modulistica'



Principali riferimenti normativi

Questa sezione riporta, in sintesi, i riferimenti normativi e le norme regolamentari inerenti i seguenti argomenti:

- ☞ Canone unico patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria e di occupazione suolo pubblico
- ☞ Qualità dei servizi

- ✓ **Autocertificazione** - D.P.R. 28/12/2000, n. 445 e s.m.i. - “Testo unico delle disposizioni legislative e regolamenti in materia di documentazione amministrativa”
- ✓ **Autotutela** - D.L. 30/09/1994, n. 564 e D.M. 11/02/1997, n. 37 e s.m.i.
- ✓ **Statuto del Contribuente** - Legge 27/07/2000, n. 212 e s.m.i.
- ✓ **Contenzioso** – Codice di Procedura Civile Libro II Titolo I del procedimento avanti il Tribunale; Libro II Titolo II del procedimento avanti il Gdp e Libro II Titolo III delle impugnazioni
- ✓ **Privacy** – Regolamento (UE) 679/2016 “Protezione dei dati personali” (GDPR)
- ✓ **Potestà regolamentare dei Comuni** - D. Lgs. 15/12/1997, n. 446 e s.m.i.
- ✓ **Legge istitutiva** – Legge 27/12/2019, n. 160., art. 1, commi 816-847 “Canone unico patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria e di occupazione suolo pubblico” e s.m.i.
- ✓ **Qualità dei servizi** - Direttiva del P.C.M. 27/01/1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” e Direttiva del P.C.M. N. 04/2010 “Ricorso per l’efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici”
- ✓ **Regolamenti comunali** per l’applicazione del canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria e di occupazione suolo pubblico
- ✓ **Regolamenti comunali** per l’applicazione del canone di concessione per l’occupazione delle aree pubbliche destinate a mercati
- ✓ **Delibere Comunali** di approvazione delle tariffe del canone



4. TUTELA E DIRITTI DEL CONTRIBUENTE

La legge mette a disposizione del Contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

I principali sono:

- ☞ Autotutela
- ☞ Interpello
- ☞ Ricorso
- ☞ Istanza di rimborso

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 canone;
- 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, in possesso di notizie, dati o elementi utili per la modifica del provvedimento, direttamente al Concessionario oppure essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non sospende i termini per l'impugnazione dell'atto.

L'autotutela può essere esercitata contattando gli uffici di Abaco S.p.A. entro e non oltre il termine per proporre ricorso.

Diritto di Interpello

Ai sensi dell'art. 11 della Legge 27 luglio 2000, n. 212 e s.m.i. è data facoltà al Contribuente di chiedere al Concessionario un parere in ordine all'applicazione delle disposizioni regolamentari di incerta interpretazione riguardo a casi concreti e personali che devono essere, pertanto, compiutamente e specificatamente descritti, nonché di chiedere chiarimenti in ordine alla corretta



qualificazione di fattispecie concrete, sempre che ricorrano condizioni di obiettiva incertezza (c.d. interpello ordinario).

Il Contribuente può altresì interpellare il Concessionario sul carattere abusivo o meno di una determinata operazione che intenda porre in essere (interpello antiabuso).

La risposta del Concessionario, scritta e motivata, dovrà pervenire entro il termine di 90 giorni, nel caso di interpello ordinario, ovvero di 120 giorni, nel caso di interpello antiabuso: in mancanza, si configurerà un'ipotesi di silenzio-assenso, con conseguente implicita adesione del Concessionario alla soluzione prospettata dal Contribuente.

La risposta espressa o tacita del Concessionario è vincolante con esclusivo riferimento alla questione oggetto dell'istanza di interpello e limitatamente al richiedente.

L'istanza di interpello, corredata eventualmente da idonea documentazione, deve contenere:

- a) i dati identificativi dell'istante;
- b) l'indicazione della tipologia di interpello richiesta;
- c) la descrizione circostanziata della fattispecie concreta;
- d) le specifiche disposizioni di cui si chiede l'interpretazione;
- e) l'esposizione della soluzione proposta;
- f) l'indicazione del domicilio e dei recapiti cui far pervenire la risposta;
- g) la sottoscrizione dell'istante.

Nel caso in cui l'istanza sia carente dei requisiti di cui alle lettere b), d), e), f) e g), il Concessionario invita l'istante alla regolarizzazione della stessa entro il termine di 30 giorni. In tale ipotesi i termini per la risposta del Concessionario decorrono dalla regolarizzazione dell'istanza.

Nel caso in cui l'istanza sia priva dei requisiti di cui alle lettere a) e c), la stessa è inammissibile. L'istanza è, altresì, inammissibile se non è preventiva (vedasi supra), se non ricorrono le condizioni di obiettiva incertezza, se ha ad oggetto la medesima questione sulla quale il Contribuente ha già ottenuto un parere o comunque questioni sulle quali siano state avviate attività di controllo di cui il Contribuente sia formalmente a conoscenza e infine qualora il Contribuente, invitato a regolarizzare l'istanza (vedasi supra), non vi provveda entro il termine di 30 giorni.

Qualora non sia possibile fornire risposta sulla base dei documenti allegati, Il Concessionario può chiedere una sola volta un'integrazione documentale: in tal caso il parere deve essere espresso entro 60 giorni dalla ricezione della documentazione integrativa. La mancata presentazione della documentazione richiesta entro il termine di 1 anno comporta la rinuncia all'istanza di interpello. La risposta all'istanza di interpello non è atto impugnabile.



Ricorso

Nei casi in cui il Contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa del Concessionario ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del contenzioso.

Se il contenzioso riguarda il Canone unico patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria e di occupazioni suolo pubblico il procedimento si articola in tre gradi di giudizio:

1° grado Giudice di pace o Tribunale

2° grado Tribunale o Corte d'Appello

3° grado Corte di Cassazione

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento
- Ingiunzioni di pagamento
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi
- Ogni altro atto di riscossione autonomamente impugnabile.

Per consentire al Contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, all'autorità Giudiziaria Ordinaria competente e delle relative forme da osservare.

Entro il termine di 60 giorni dalla data della notificazione dell'atto, è ammessa l'opposizione all'autorità Giudiziaria Ordinaria competente per valore da individuarsi nel Giudice di Pace per importi fino a € 10.000,00 e nel Tribunale negli altri casi.

L'opposizione avanti al Tribunale va proposta nelle forme della citazione ai sensi dell'art. 163 c.p.c. mediante notifica ad Abaco S.p.A. ed eventualmente, laddove i motivi di impugnazione possano riguardare anche il Comune, anche all'Ente medesimo. L'atto dovrà essere nativo digitale, firmato digitalmente e notificato, a mezzo procuratore, all'indirizzo di posta elettronica certificata: info@cert.abacospa.it, e/o a quello del Comune.

Successivamente, ai sensi dell'art. 165 c.p.c., il contribuente, entro 10 giorni dalla notifica della citazione, è tenuto a costituirsi in giudizio a mezzo procuratore, depositando la nota di iscrizione a ruolo e il proprio fascicolo contenente l'originale della citazione, la procura e i documenti offerti in comunicazione. L'iscrizione a ruolo in caso di costituzione a mezzo procuratore avviene esclusivamente con modalità telematica. All'atto dell'iscrizione a ruolo, il contribuente sarà tenuto al pagamento del contributo unificato secondo quanto dispone la L. 488/99 così come modificata ed integrata dal DPR 115/02.

L'opposizione avanti al Giudice di Pace va proposta a partire dal 28/02/2023 ai sensi dell'art. 316 c.p.c. nelle forme del procedimento semplificato di cognizione. La domanda si propone con ricorso



secondo le modalità di cui all'art. 318 c.p.c. da depositare in cancelleria mediante deposito telematico a partire dal 30/06/2023. All'atto dell'iscrizione a ruolo, il contribuente sarà tenuto al pagamento del contributo unificato secondo quanto dispone la L. 488/99 così come modificata ed integrata dal DPR 115/02.

Per le controversie di valore inferiore ad € 1.100 non è necessaria l'assistenza di un procuratore. In tal caso il contribuente ha la possibilità di costituirsi in proprio con deposito cartaceo del ricorso presso la cancelleria del Giudice di Pace adito (l'utilizzo delle modalità telematiche non è infatti obbligatorio per i contribuenti che possono stare in giudizio senza difensore).

Se dall'atto impugnato può derivare al contribuente un danno grave ed irreparabile, lo stesso può avanzare istanza di sospensiva all'A.G. Ordinaria (Tribunale o Giudice di Pace) che, in caso di gravi motivi, potrà sospendere il provvedimento inaudita altera parte.

Istanza di rimborso

Il Contribuente che ritiene di aver versato all'Amministrazione Comunale somme non dovute può presentare domanda di rimborso, entro 5 anni dal giorno del pagamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione, specificando i motivi della richiesta.

Se la domanda viene respinta il Contribuente riceve una comunicazione scritta; se viene accolta, il Concessionario provvede a redigere apposita istruttoria che verrà inviata all'Ente per l'espletamento della pratica di rimborso.

La tutela della privacy

Il Contribuente che comunica agli uffici del Concessionario i propri dati viene informato, ai sensi del Regolamento (UE) 679/2016 "Protezione dei dati personali" (GDPR), che il Responsabile del trattamento dei dati personali è ABACO S.p.A. per conto dell'Ente committente che, in qualità di Titolare del trattamento, rilascia agli interessati l'informativa ai sensi degli artt.13-14 del GDPR.



5. SERVIZI INNOVATIVI

Le innovazioni tecnologiche fanno ormai parte della nostra vita quotidiana, migliorandola e offrendoci nuove possibilità. Il quadro normativo attualmente vigente in materia di innovazione dell'Amministrazione non solo prevede la possibilità, ma impone l'obbligo per la Pubblica Amministrazione di usare le più moderne tecnologie informatiche e telematiche nei rapporti e nelle relazioni con Cittadini ed imprese (Codice dell'Amministrazione Digitale D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.). ABACO ha intrapreso un percorso di innovazione finalizzata a rendere il rapporto con il Cittadino ancor più trasparente e tempestivo, implementando alcuni nuovi servizi ai quali, se desidera, potrà accedere anche Lei.

PORTALE DEL CONTRIBUENTE E CONSULTAZIONI ON LINE



Il Cittadino e le imprese registrandosi sul sito di **ABACO** (www.abacospa.it), possono accedere in forma sicura e protetta, al 'Portale del Contribuente'.

Tramite 'Portale' l'Utente, utilizzando il codice indicato nel relativo atto di riscossione ricevuto, può visualizzare in particolare: 1. L'estratto riepilogativo dei documenti emessi a suo carico, contenente anche indicazioni, per ogni singolo documento, del totale dovuto e dell'ammontare degli eventuali pagamenti parziali effettuati; 2. Il dettaglio di tutti i pagamenti effettuati; 3.

L'eventuale importo di quanto ancora complessivamente dovuto. L'utente potrà altresì accedere al dettaglio di ogni singolo documento, ottenerne una copia in formato pdf e procedere con l'effettuazione del pagamento on line delle eventuali somme ancora dovute; 4. Tramite portale l'utente può presentare istanza di rateizzazione del debito.

CONTACT CENTER



Il servizio è gestito in maniera integrata tra la struttura locale e i Centri servizi, sfruttando la MPLS. I cittadini potranno rivolgersi al contact center di ABACO scegliendo tra mezzi e canali vari, quali: ♦ telefono: le diverse sedi aziendali (Centri servizi, uffici e/o sportelli territoriali) sono collegate in modalità di centralino unico tramite MPLS. Grazie a tale sistema il contact center telefonico risulta attivo con orario esteso per 57 ore e 30 minuti settimanali (lunedì - venerdì orario 8.30 - 19, sabato orario 8.30 - 13.30); ♦ email-PEC (email dello sportello locale e dei Centri servizi, PEC aziendali); ♦ Videochiamata (possibile tramite Microsoft Teams, Zoom e Skype).



SPORTELLLO VIRTUALE



Il Cittadino e le imprese direttamente dalla home page del sito di **ABACO** (www.abacospa.it), possono accedere ad un nuovo servizio denominato “Sportello Virtuale”.

Tramite lo ‘Sportello’ l’utente può compilare un formulario dove indicare le tematiche che gli interessano, con eventuali problematiche da risolvere, specificando data e ora in cui desidera essere ricontattato telefonicamente da un operatore esperto. L’operatore di **ABACO** contatta l’utente nella data e nell’orario richiesti, cercando di rispondere alle sue richieste o dubbi.

Mediante questo servizio molte pratiche potranno già essere gestite in via telefonica e solo una minima parte dei contribuenti sarà inviata a recarsi fisicamente presso lo sportello, per gestire pratiche più complesse.

PAGAMENTI ONLINE



Il Cittadino e le imprese direttamente dalla home page del sito di **ABACO** (www.abacospa.it), possono accedere alla sezione “pagamenti on-line”, cliccando sull’apposito link, posto in alto a destra.

Tramite questa funzione è possibile procedere alle seguenti azioni:

- ✓ Pagamento “Predeterminato”, quando si è già in possesso di un avviso/documento di pagamento con bollettino allegato.
- ✓ Pagamento “Non predeterminato”, quando si necessita di procedere con pagamento di una quota del debito. Utilizzando questa funzione, il cittadino, oltre alla possibilità di procedere con il pagamento online, ha pure la scelta di procedere con la stampa di un bollettino da poter pagare direttamente in banca, posta, o altre strutture abilitate, oppure pagabile online in un momento successivo.
- ✓ “Scarica Ricevuta Telematica PagoPA”, quando si ha già effettuato il pagamento PagoPA e si vuole scaricare la ricevuta telematica.



POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)



Il Codice dell'Amministrazione Digitale riconosce ai Cittadini alcuni "**Diritti Digitali**". In particolare attribuisce ai Contribuenti, Cittadini ed imprese, il diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le Pubbliche Amministrazioni, con i loro Concessionari, e con i gestori di pubblici servizi.

Tra i diritti digitali è ricompreso anche l'utilizzo della **Posta Elettronica Certificata (PEC)**. La PEC è obbligatoria per le imprese, la Pubblica Amministrazione ed i liberi professionisti. È uno strumento capace di attribuire **valore legale ad una e-mail**, portandola al pari di una raccomandata con ricevuta di ritorno. Analogamente alla posta elettronica ordinaria, si occupa di "trasportare" attraverso Internet un messaggio dal mittente al destinatario. La Posta Elettronica Certificata funziona per l'Utente esattamente come la normale posta elettronica: si utilizzano gli stessi programmi, non c'è nulla di nuovo da imparare.

ABACO, pertanto, in ottemperanza a quanto previsto dal Codice Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.) invita la S.V., qualora abbia già a disposizione questo strumento, a segnalare l'indirizzo di Posta Elettronica Certificata per lo scambio di informazioni e comunicazioni.

Tale volontà può essere espressa mediante richiesta scritta da consegnare o spedire ai recapiti di ABACO indicati nella presente Carta ovvero negli atti di riscossione coattiva ricevuti dalla S.V..

Tra i dati personali richiesti è necessario inserire anche il numero di telefonia mobile al quale il partecipante desidera siano indirizzati gli SMS, di cui dichiarare, sotto la propria esclusiva responsabilità, di essere titolare, sollevando ABACO da ogni responsabilità in ordine agli effetti derivanti da dichiarazioni mendaci. Le richieste non debitamente compilate, o prive del consenso al trattamento dei dati, saranno cestinate e non consentiranno, quindi, di usufruire del servizio. Tali dati saranno utilizzati esclusivamente per le finalità del servizio in oggetto e non saranno comunicati a terzi.

6. ALLEGATI

- Cartello Questionario Contribuenti QR code



ABACO SpA
SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI

LA TUA OPINIONE É IMPORTANTE!



Inquadra con il tuo smartphone il QR Code e dai un giudizio ai servizi di ABACO

La compilazione del questionario richiede pochi secondi ed è completamente anonima

Grazie per la collaborazione!