



CITTÀ DI SAN MINIATO

CONCESSIONARIO

**IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITÀ
E DIRITTI SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI**

ABACO S.p.A.
SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI





INDICE

1. INTRODUZIONE	3
Chi siamo.....	4
Obiettivi e mission aziendale.....	4
La funzione del Concessionario	5
Gli standard e gli impegni di qualità.....	6
2. IL RAPPORTO CON I CITTADINI	7
L'informazione e l'ascolto.....	7
La valutazione del servizio da parte dei Cittadini.....	7
Reclami, Proposte e Suggerimenti.....	7
3. SERVIZI.....	9
I servizi offerti.....	10
4. INFORMAZIONI UTILI	11
Recapiti ed orari.....	11
Cosa fare per.....	12
Principali riferimenti normativi	14
5. TUTELA E DIRITTI DEL CONTRIBUENTE	15
Ravvedimento operoso	15
Autotutela.....	15
Diritto di Interpello	16
Reclamo / mediazione.....	17
Ricorso.....	18
Istanza di rimborso.....	19
La tutela della privacy	19
6. SERVIZI INNOVATIVI	20
7. ALLEGATI.....	21



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 dell’Imposta sulla Pubblicità e dei Diritti sulle pubbliche affissioni per il Comune di San Miniato.

La Carta dei Servizi fa parte del sistema di Qualità della società, certificata secondo la norma ISO 9001:2008. Con questo documento ABACO conferma l’impegno a promuovere le relazioni con il Cittadino al fine di agevolarlo nell’adempimento degli obblighi tributari, instaurando un rapporto ispirato a criteri di fiducia, collaborazione e trasparenza.

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 dell'Imposta Comunale sulla Pubblicità, dei Diritti sulle Pubbliche Affissioni e della Tassa Occupazione Suolo Pubblico.

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 connesi e complementari.

Obiettivi e mission aziendale

La Carta dei Servizi è stata predisposta secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 4/2010, nell'ambito della più generale riforma e modernizzazione dei rapporti fra le Istituzioni e i Cittadini.

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
- tempestività nel dare risposte alle esigenze dei Contribuenti
- 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 dell'Imposta Comunale sulla Pubblicità e del Diritto sulle Pubbliche Affissioni, 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, così come previsto dall'art. 11 del D. Lgs. 507/93 e s.m.i..



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 degli operatori	<ul style="list-style-type: none">➤ Corsi di formazione e aggiornamento al personale dell'Agenzia
Organizzazione generale	<ul style="list-style-type: none">➤ Numero di reclami ricevuti
Informazione del Contribuente	<ul style="list-style-type: none">➤ Mezzi di comunicazione diretti e indiretti
Disponibilità degli operatori	<ul style="list-style-type: none">➤ Disponibilità all'ascolto➤ Comportamento rispettoso e garbato➤ Fornitura di risposte esaurienti
Semplificazione	<ul style="list-style-type: none">➤ Modulistica disponibile on-line➤ Possibilità di invio documentazione on-line
Soddisfazione del Cittadino-Contribuente	<ul style="list-style-type: none">➤ Utilizzo di questionari di Customer Satisfaction➤ Rilevazione e monitoraggio periodici del grado di soddisfazione



2. IL RAPPORTO CON I CITTADINI

L'informazione e l'ascolto

L'ascolto dei Cittadini/Contribuenti 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 San Miniato 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.

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**, con livelli di soddisfazione – da insufficiente a buono – su n. 5 aspetti di qualità.

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.

Presso lo sportello 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, allegato alla presente Carta, è reso disponibile presso tutti gli sportelli di ABACO.

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta agli sportelli ABACO, per posta, via fax o per posta elettronica. 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 ha reso possibile 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 San Miniato, sono connessi alle seguenti entrate locali:

1. Imposta comunale sulla pubblicità

È dovuta da chiunque effettui la pubblicità nel territorio del Comune tramite insegne, fregi, cartelli, targhe, stendardi, striscioni, tele, tende, ombrelloni o altri mezzi similari nonché per le pubblicità effettuate a mezzo di proiezioni luminose o cinematografiche, con veicoli pubblicitari, con veicoli in genere, adibiti ad uso pubblico o privato o a trasporti di merci, con aeromobili, in forma ambulante e a mezzo di apparecchi sonori.

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 Diritto sulle Pubbliche Affissioni.



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 delle bollette di pagamento➤ Rimborsi
Attività personalizzata di assistenza alla compilazione della modulistica	<ul style="list-style-type: none">➤ Aiuto nella compilazione delle dichiarazioni➤ Consulenza sulle modalità di calcolo e di versamento dell'Imposta/Canone dovuta/o➤ 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 sulle vetrine dei negozi
Attività di controllo	<ul style="list-style-type: none">➤ Controllo e verifica delle dichiarazioni➤ Controllo e verifica dei pagamenti➤ Controllo evasioni ed elusioni sul territorio➤ Vigilanza sulla corretta affissione dei manifesti➤ Applicazione di sanzioni per le affissioni su spazi non consentiti➤ 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">➤ Bollettino postale➤ Eventuali canali di pagamento on-line



4. INFORMAZIONI UTILI

Recapiti ed orari





AGENZIA ABACO DI SAN MINIATO

-  Uffici Siti in Piazza del Bastione (Sala delle Conferenze) – 56027 San Miniato (PI)
-  Tel.: 0571 406880
-  E-mail: sanminiato.pubblicita@abacospa.it

SEDE ABACO PADOVA

-  Uffici siti in Via F.lli Cervi n. 6 – 35129 Padova (PD)
-  Tel.: 049 625730
-  Fax: 049 8934545
-  E-mail: info.pd@abacospa.it

SEDE ABACO MONTEBELLUNA

-  Uffici siti in Via Risorgimento n. 91 – 31044 Montebelluna (TV)
-  Tel.: 0423 601755
-  Fax: 0423 602900
-  E-mail: info@abacospa.it



Cosa fare per...

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune domande più frequenti che vengono poste all'Agenzia. In particolare si riportano alcune indicazioni concrete per utilizzare nel miglior modo possibile i servizi offerti.

IMPOSTA SULLA PUBBLICITÀ E DIRITTI SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI

Cosa fare prima di effettuare qualsiasi forma di pubblicità sul territorio comunale?

Vuoi fare pubblicità mediante esposizione di targhe, tabelle, scritte, insegne o qualsiasi altra forma di comunicazione visiva o acustica?

Devi informarti presso gli Uffici del Comune se, per il tipo di pubblicità da te prescelto, devi presentare una richiesta di autorizzazione al Comune stesso o ad altro Ente competente. Se puoi iniziare la pubblicità, prima di farlo devi ricordarti di presentare la dichiarazione di inizio pubblicità e di pagare la relativa Imposta.

Cosa fare per dichiarare l'esposizione pubblicitaria e pagare la relativa Imposta?

Chiedi all'Ufficio Pubblicità di ABACO per telefono, via e-mail o fax, le informazioni necessarie per effettuare la dichiarazione e il pagamento in autotassazione oppure recati direttamente presso lo sportello ABACO di riferimento, dove un operatore provvederà a farti compilare la dichiarazione, rilasciandotene copia, a calcolare l'Imposta dovuta e a consegnarti un bollettino compilato per il pagamento.

Vuoi fare pubblicità mediante esposizione diretta di locandine sulle vetrine dei negozi?

Portale allo sportello ABACO di riferimento per farli timbrare. Se è dovuta un'Imposta, ti verrà fatto il conteggio e consegnato il bollettino postale per effettuare il pagamento.

Cosa fare per rinnovare il pagamento annuale dell'Imposta sulla pubblicità dichiarata come permanente?

Tieni nota della scadenza di pagamento e, se sei in prossimità della scadenza e non hai ancora ricevuto l'apposito preavviso con l'importo da versare, rivolgiti all'Ufficio ABACO di riferimento che ti darà tutte le indicazioni necessarie per pagare il tributo. Se hai ricevuto il preavviso, invece, puoi pagare con le modalità specificate nell'avviso di pagamento del Concessionario, assolutamente entro la scadenza sullo stesso indicata.



<p>Non hai pagato entro i termini?</p>	<p>Se non hai effettuato il pagamento dell'Imposta entro il normale termine di scadenza, puoi rimediare provvedendo spontaneamente attraverso lo strumento del ravvedimento operoso, che ti impone di versare, oltre all'Imposta, gli interessi legali maturati e la <u>sanzione ridotta</u> di ritardato pagamento. Questo tuo diritto viene meno una volta trascorso l'anno di riferimento o qualora ti venga prima notificato un avviso formale tramite raccomandata.</p>
<p>Cosa fare se ti è stato notificato un avviso di accertamento?</p>	<ul style="list-style-type: none">• Per ogni informazione riguardante l'avviso puoi rivolgerti all'Ufficio ABACO di riferimento;• Puoi aderire all'avviso ricevuto entro 60 giorni dal ricevimento ed avere in questo modo, nei casi previsti dalla normativa, una riduzione ad 1/3 delle sanzioni;• Se ritieni che l'avviso vada rettificato o annullato puoi presentare all'Ufficio la documentazione che giustifichi una diversa imposizione tributaria e l'Ufficio, dopo le opportune verifiche, potrà rettificare o annullare l'atto in autotutela;• Puoi presentare ricorso alla Commissione Tributaria entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso.
<p>Cosa fare per ottenere il rimborso di un'Imposta pagata e non dovuta?</p>	<p>Per la restituzione di una somma che hai versato erroneamente, devi inoltrare all'Ufficio ABACO, entro 5 anni dall'avvenuto pagamento, una semplice richiesta, allegando il bollettino dell'errato pagamento effettuato.</p>
<p>Cosa fare per prenotare gli spazi affissione?</p>	<p>Se vuoi fare una campagna pubblicitaria di carattere commerciale o di un evento mediante l'affissione di manifesti di vari formati su impianti pubblici, verifica presso lo sportello ABACO di riferimento se ci sono spazi disponibili e, nel caso, prenota l'affissione presso lo stesso sportello, che provvederà a determinare i diritti dovuti e a consegnarti il bollettino per il pagamento o a indicarti le modalità di pagamento.</p>



Principali riferimenti normativi

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

- ☞ Tributi in generale
 - ☞ Imposta sulla pubblicità e diritti sulle pubbliche affissioni
 - ☞ 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** - D. Lgs. 31/12/1992, n. 546 e s.m.i.
 - ✓ **Privacy** - D. Lgs. 30/06/2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e s.m.i.
 - ✓ **Sistema Sanzionatorio** - D. Lgs. n. 18/12/1997 nn. 471/472/473 e s.m.i.
 - ✓ **Potestà regolamentare dei Comuni** - D. Lgs. 15/12/1997, n. 446 e s.m.i.
 - ✓ **Legge istitutiva** - D. Lgs. 15/11/1993, n. 507 “Imposta comunale sulla pubblicità e del diritto sulle pubbliche affissioni, T.O.S.A.P., tassa smaltimento rifiuti solidi urbani” e s.m.i.
 - ✓ **D.M. 26/04/1994** - “Disposizioni in ordine alla gestione contabile dell’Imposta sulla pubblicità e del diritto sulle pubbliche affissioni e della tassa per l’occupazione di spazi ed aree pubbliche” 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”
 - ✓ **Regolamento comunale** per la disciplina della pubblicità e delle affissioni e per l’applicazione dell’Imposta sulla Pubblicità e del Diritto sulle Pubbliche Affissioni.
 - ✓ **Delibere Comunali** di approvazione delle tariffe dei singoli tributi.



5. 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:

- ☞ Ravvedimento
- ☞ Autotutela
- ☞ Interpello
- ☞ Reclamo / mediazione
- ☞ Ricorso
- ☞ Istanza di rimborso

Ravvedimento operoso

Il Contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omissso, del tutto o in parte, il pagamento dell'Imposta di pubblicità o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso.

Il Contribuente può sanare le irregolarità commesse, purché le violazioni non siano già state constatate e comunque non siano iniziati gli accessi, le ispezioni, le verifiche o le altre attività amministrative di accertamento delle quali l'autore o i soggetti solidalmente obbligati abbiano avuto formale conoscenza. In presenza di tali condizioni, contestualmente alla regolarizzazione, va versato il tributo unitamente agli interessi, se dovuti, (calcolati in base al tasso legale con maturazione giorno per giorno) e alla sanzione ridotta, conteggiata sul minimo irrogabile. Per il conteggio delle somme da versare ci si può rivolgere agli Uffici di ABACO.

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 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 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.

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 tributarie e/o 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.

La presentazione dell'istanza di interpello non ha effetto sulle scadenze previste dalle norme tributarie (ivi compreso la scadenza del termine per proporre eventuale ricorso) e deve essere preventiva, vale a dire deve intervenire prima della scadenza dei termini di legge per l'assolvimento degli obblighi tributari cui l'istanza medesima si riferisca.

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.

Reclamo / mediazione

Per le entrate di natura tributaria, relativamente alle controversie di valore non superiore ad € 50.000, trova applicazione la procedura di reclamo/mediazione di cui al novellato art. 17-bis del D.Lgs n. 546/1992 (Processo Tributario).

Tale strumento si colloca in un momento pre-processuale e ha la funzione di avviare una fase amministrativa nel corso della quale il Contribuente e l'ente impositore possono giungere ad una rideterminazione della pretesa tributaria ovvero dell'importo chiesto a rimborso.

In particolare viene previsto che per le controversie di valore non superiore a € 50.000, il ricorso produca anche gli effetti di un reclamo e possa contenere una proposta di mediazione con incidenza sul *quantum* della pretesa medesima.

Il ricorso non è procedibile fino alla scadenza del termine di 90 giorni dalla data di notifica, entro il quale deve essere conclusa la procedura di reclamo; durante questo periodo sono sospesi i termini per il pagamento e la riscossione.

Come disposto da norma, ABACO, di volta in volta, si attiva per la definizione di una propria struttura per l'esame del reclamo demandando tale attività all'ufficio legale interno. In merito all'analisi del reclamo o proposta di mediazione, ABACO provvede a formulare una propria proposta avuto riguardo all'eventuale incertezza delle questioni controverse, al grado di sostenibilità ed economicità dell'azione. Scaduto il termine di 90 gg. imposto per la definizione



della procedura di reclamo e mediazione, decorre il termine di 30 gg. per la costituzione in giudizio del ricorrente secondo le modalità sopra descritte.

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 l'Imposta Comunale sulla Pubblicità (**ICP**) il Contribuente può avvalersi del processo tributario (disciplinato dal D. Lgs. n. 546/92 e s.m.i.) che si articola in tre gradi di giudizio:

1° grado Commissione Tributario Provinciale

2° grado Commissione Tributaria Regionale

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 che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni Tributarie.

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, della Commissione Tributaria competente e delle relative forme da osservare.

Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D. Lgs. 546/92. Ai sensi degli articoli 20 e 21 del D. Lgs. 546/92, entro il termine di 60 giorni dalla data della notificazione dell'atto impugnato, il ricorso, in carta legale, va notificato al Concessionario che ha emesso l'atto ed eventualmente (laddove i motivi di impugnazione possano riguardare anche il Comune) anche al Settore Entrate del Comune mediante una delle seguenti modalità:

1. Notifica a cura dell'ufficiale giudiziario ex art. 137 e seguenti del codice di procedura civile;
2. Consegna diretta presso la segreteria dell'ufficio comunale ovvero del Concessionario, secondo le modalità di cui all'art. 22, comma 1, del D. Lgs. n. 546/92;
3. Servizio postale con spedizione dell'originale in plico raccomandato senza busta con avviso di ricevimento (in tal caso il ricorso si intende proposto dalla data di spedizione).

Entro trenta giorni dalla notifica del ricorso il ricorrente deve costituirsi in giudizio ai sensi dell'art. 22 del D. Lgs. 546/92 mediante deposito presso la segreteria della Commissione Tributaria Provinciale territorialmente competente dell'originale del ricorso notificato a norma degli articoli 137



e ss. del Codice di Procedura Civile ovvero copia del ricorso consegnato o spedito per posta, con fotocopia della ricevuta di deposito o della spedizione per raccomandata a mezzo del servizio postale.

Per i ricorsi avverso atti nei quali il tributo in contestazione risulti di importo superiore a € 3.000 (esclusi sanzioni ed interessi), è necessaria l'assistenza di un professionista (generalmente un avvocato, commercialista o ragioniere) - più dettagliatamente si veda l'art. 12 del D. Lgs. n. 546/92. Se dall'atto impugnato può derivargli un danno grave ed irreparabile, il ricorrente, ai sensi dell'art. 47 del sopra indicato decreto, può, con istanza motivata, chiedere alla Commissione Tributaria la sospensione dell'esecuzione dell'atto stesso.

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 D.Lgs. 196/2003, che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

In base all'art. 7 del D. Lgs. 196/03 e s.m.i, l'interessato ha inoltre diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intellegibile.

Responsabile del trattamento dei dati personali è il legale rappresentante della società ABACO.



6. 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



Tramite registrazione sul sito di ABACO www.abacospa.it nella sezione Servizi per il Cittadino – Portale del Contribuente, è possibile consultare la propria situazione contabile, utilizzando il codice indicato nel relativo avviso di scadenza, ed effettuare le dichiarazioni di cessazione, modifica o nuova esposizione di un mezzo pubblicitario *on line*.

Sempre nella stessa sezione, il Contribuente ha la possibilità di richiedere la comunicazione via e-mail della pubblicazione sul Portale del suo avviso di scadenza, usufruendo quindi del servizio di preavviso con una modalità più veloce, diretta e moderna, che sostituisce il tradizionale servizio di invio del preavviso cartaceo.

PROMEMORIA SMS



Il servizio consiste nell'invio da parte di ABACO, ad un numero di telefonia mobile di cui il richiedente sia titolare, di un breve messaggio di testo **SMS** (short message service) in cui si ricorda il **termine di scadenza** deliberato dal Comune per il pagamento del tributo ed i recapiti telefonici da contattare per ottenere informazioni in merito alla propria posizione contributiva. Tale messaggio sarà inviato in prossimità della scadenza di pagamento deliberata dal Comune, in tempo utile per regolarizzare la propria posizione senza incorrere in sanzioni. Ciò non esclude però l'invio del preavviso con allegato bollettino. Il servizio è rivolto a persone maggiorenni che ne facciano richiesta, tramite registrazione sul sito www.abacospa.it nella sezione Servizi per il Cittadino – Portale del Contribuente.



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.

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 dichiara, 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.

7. ALLEGATI

- Scheda Soddisfazione Clienti
- Modulo di presentazione reclami/suggerimenti



	SCHEDA SODDISFAZIONE CLIENTI (Contribuenti)	Code: SodCon (D9.1#03)
		Ed. 03 Rev. 01-02/2018
		Pagina: 1 di 23
		Rif. Doc.: P9.1#01

Numero scheda (*)

(*) Compilazione a cura dell'Uff. SGA

COMPILAZIONE A CURA DI ABACO S.P.A.:

Ente per cui Abaco opera (COMUNE)

Servizio (es. pubblicità, IMU, Rifiuti...)

Grado di soddisfazione delle prestazioni

Professionalità e preparazione del personale della ditta	<input type="checkbox"/> OTTIMA	<input type="checkbox"/> BUONA	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE
Disponibilità e cortesia del personale della ditta	<input type="checkbox"/> OTTIMA	<input type="checkbox"/> BUONA	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE
Tempestività negli interventi	<input type="checkbox"/> OTTIMA	<input type="checkbox"/> BUONA	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE
Livello di assistenza/supporto	<input type="checkbox"/> OTTIMA	<input type="checkbox"/> BUONA	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE
Qualità complessiva del servizio svolto	<input type="checkbox"/> OTTIMA	<input type="checkbox"/> BUONA	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE

Note

Descrizione delle principali problematiche riscontrate:

.....

.....

.....

Suggerimenti/accorgimenti utili per il miglioramento delle prestazioni:

.....

.....

.....

Data



Se qualcosa non va...basta dirlo!!! Possiamo migliorare RECLAMI E SUGGERIMENTI

Quale problema si è verificato?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Interruzione del servizio | <input type="checkbox"/> Modulistica poco chiara |
| <input type="checkbox"/> Personale poco cortese | <input type="checkbox"/> Informazioni insufficienti/errate |
| <input type="checkbox"/> Mancato rispetto dei tempi di risposta/verifica | <input type="checkbox"/> Mancato rispetto degli standard della Carta dei servizi |
| <input type="checkbox"/> Eccessivi tempi di attesa | <input type="checkbox"/> Altro (specificare) |

Potrebbe fornire una breve descrizione dell'accaduto?

Data evento _____

Ha dei suggerimenti per la semplificazione o il miglioramento del servizio?

Il reclamo o il suggerimento riguarda l'Ufficio:

- | | |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Territoriale | <input type="checkbox"/> Contact Center |
|---------------------------------------|---|

Vuole invece esprimere un complimento?

Se desidera una risposta, indichi i suoi dati personali:

Nome e Cognome _____ C.F. _____

Indirizzo (via, numero civico, CAP, città, provincia) _____

Email: _____ Telefono: _____

Data _____ Reclamo Nr. _____

(da compilare a cura di ABACO)

Informativa sulla "privacy" ex art. 13 del D.lgs n. 196/2003 e s.m.i.

Si informa che i dati in proprio possesso, acquisiti anche verbalmente direttamente o tramite terzi ed a Voi relativi, sono dati qualificati dalla legge come personali. 1. I dati vengono trattati per adempiere agli obblighi legali e contrattuali relativi alla liquidazione, accertamento e riscossione ordinaria e coattiva delle entrate dell'ente committente, nonché per conseguire un'efficace gestione dei rapporti con il contribuente. 2. I dati vengono trattati in forma cartacea e/o su supporto magnetico, elettronico e telematico. 3. Il conferimento dei dati è obbligatorio per tutto quanto è richiesto dagli obblighi legali o contrattuali e pertanto l'eventuale rifiuto a fornirli può determinare l'impossibilità di dar corso agli adempimenti contrattuali e legali. Il mancato conferimento dei dati che non siano riconducibili ad obblighi legali o contrattuali verrà valutato di volta in volta dalla scrivente e determinerà le conseguenti decisioni rapportate all'importanza dei dati richiesti rispetto alla gestione del rapporto contrattuale con l'ente. 4. Ferme restando le comunicazioni e diffusioni effettuate in esecuzione agli obblighi di legge, ai soli fini della tutela del credito e della migliore gestione dei nostri diritti relativi al rapporto contrattuale con l'ente, i dati potranno essere comunicati in Italia a: fornitori, istituti di credito, società di factoring, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, professionisti e consulenti, aziende operanti nel settore delle comunicazioni, autorità amministrative e finanziarie. 5. I dati vengono trattati per tutta la durata del rapporto contrattuale con l'ente ed anche successivamente per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge. 6. Relativamente ai dati medesimi, la S.V. può esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs n. 196/2003 nei limiti ed alle condizioni previste dagli artt. 8, 9 e 10 del citato decreto legislativo. 7. Titolare del trattamento dei dati è ABACO S.P.A.

RICEVUTA PER IL RICHIEDENTE

Reclamo o suggerimento presentato presso l'ufficio di _____

In data _____

Firma dell'addetto _____