

CARTA DEI SERVIZI

(art. 32 c. 1 D. Lgs. 33/2013)

ABACO SpA
SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI

INDICE

1. INTRODUZIONE.....	3
2. LA SOCIETA': Chi è ABACO	4
3. OBIETTIVI E MISSION AZIENDALI	5
4. SERVIZI OFFERTI.....	5
5. CANALI DI COMUNICAZIONE	6
6. RICHIESTE DELL'UTENZA.....	10

1. INTRODUZIONE

ABACO S.p.A. adotta tale documento in attuazione della legge 11 Luglio 1995 n. 273, sulla base dei principi della Direttiva PCM 27 Gennaio 1994 pubblicata sulla G.U. del 22.2.1994 n. 43, relativo ai “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, nonché il riferimento a tutte le leggi, decreti e regolamenti in materia.

Il documento è stato predisposto 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.

Con la **Carta dei Servizi ABACO** conferma l'impegno a promuovere le relazioni con il Cittadino, le Imprese e le Istituzioni al fine di agevolarli nell'adempimento degli obblighi tributari, instaurando un rapporto ispirato a criteri di fiducia, collaborazione e trasparenza.

La **Carta dei Servizi** rappresenta uno strumento per conoscere le modalità di accesso e di contatto, le modalità di erogazione dei servizi secondo gli standard qualitativi della società **ABACO**, che agisce in qualità di “concessionario” o di supporto di Comuni, Province, ed altri Enti della Pubblica Amministrazione.

La **Carta dei Servizi** non è un semplice opuscolo informativo, ma consente al Cittadino, alle Imprese ed alle Istituzioni di conoscere i servizi e le relative 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, l'operato e promuovere le necessarie iniziative di miglioramento continuo al fine di rendere il servizio di **ABACO** sempre più flessibile e vicino al Cittadino, alle Imprese ed alle Istituzioni.

In particolare con la presente **Carta dei Servizi** la Società si impegna ad:

- assicurare un servizio efficace ed efficiente;
- definire i servizi di informazione rivolti agli interessati;
- assicurare tempi certi di risposta;
- definire le modalità di presentazione dei reclami.

La carta dei servizi di **ABACO** è disponibile presso le sedi della Società, sul sito internet www.abacospa.it ed è fornita in formato cartaceo o mail a chiunque ne faccia richiesta.

La Carta sarà periodicamente aggiornata in funzione delle variazioni delle attività che la società sarà chiamata a svolgere.

2. LA SOCIETA': Chi è ABACO

ABACO S.p.A. è una società specializzata nella riscossione delle entrate degli Enti Locali e nelle attività connesse e complementari, da **oltre 50 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, con capitale sociale interamente versato pari ad **euro 10.000.000,00**.

La società si uniforma inoltre ad un **Codice etico** aziendale e si è dotata nel tempo di molteplici certificazioni, con relativi sistemi di audit e controllo:

- Sistema di gestione per la Qualità secondo la norma **UNI EN ISO 9001 - dal 2002**;
- Sistema di gestione per l'Ambiente **UNI EN ISO 14001 - dal 2006**;
- Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni **UNI CEI EN ISO/IEC 27001 - dal 2019**;
- Licenza per il recupero crediti per conto terzi, ai sensi dell'art. 115 del T.U.L.P.S. (Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza).

Ha adottato il [modello organizzativo in base al Decreto legislativo 231/2001](#), che disciplina la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche.

Nel 2016 **ABACO** ha ottenuto il **Rating di legalità**, un riconoscimento concesso dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, rilasciato in accordo con i Ministeri degli Interni e della Giustizia, che tiene conto del grado di attenzione applicato dall'azienda nella corretta gestione del proprio business, secondo i principi di legalità, trasparenza, responsabilità sociale. Inizialmente la valutazione assegnata ad Abaco era (★★++); nel settembre 2019 è stata aggiornata e portata al massimo livello, di tre stelle (★★★).

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 (ora nuovo canone patrimoniale 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, nell'ambito delle altre entrate degli Enti Locali (Ici, Imu, Tasi, Tarsu, Tia, Tares, Tari, illuminazione votiva, sanzioni amministrative e del Cds, Tariffa sosta a pagamento, imposta di

soggiorno, ecc.) e dei servizi connessi e complementari, tra cui in particolare quello della Riscossione Coattiva.

ABACO è presente in varie regioni del territorio nazionale ed è dotata di una struttura organizzativa periferica di uffici locali e di aree territoriali, in grado di soddisfare in modo capillare i contatti con cittadini, utenti e PA, garantire una costante presenza di personale, disponibile, efficiente e qualificato sul territorio, pronto a rispondere alle richieste di informazioni, proponendo sicurezza e qualità attraverso sistemi tecnico-informatici aggiornati e sempre all'avanguardia.

3. OBIETTIVI E MISSION AZIENDALI

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.

4. SERVIZI OFFERTI

La società svolge per conto degli Enti della P.A. le attività di accertamento, liquidazione e riscossione ordinaria e coattiva delle seguenti tipologie di entrate:

- Canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria (ex Imposta Comunale sulla Pubblicità e Diritti sulle Pubbliche Affissioni);
- Canone per l'occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile destinati a mercati (ex tassa/canone occupazione suolo pubblico);
- Imposta unica comunale, comprensiva delle componenti IMU, TARES/TARI, TASI;
- Imposta di soggiorno;
- Riscossione coattiva di tutte le entrate;
- Illuminazione Votiva;
- Gestione globale delle violazioni al codice della strada e sanzioni amministrative;
- Canoni e rette di servizi comunali ed altre entrate patrimoniali;
- Servizi relativi alla gestione dei parcheggi;
- Servizi di pubblica affissione;
- Altri servizi a favore degli Enti Locali.

Per ogni servizio è possibile ottenere:

- ❖ supporto informativo di primo livello sull'applicabilità del tributo/entrata, assistenza alla consultazione di Regolamenti e deliberazioni dell'Ente;
- ❖ assistenza alla compilazione di denunce e variazioni, compilazione dei moduli e delle istanze di rimborso;
- ❖ assistenza sui contenuti e sulle modalità di regolarizzazione degli avvisi di pagamento e di accertamento, analisi degli atti di auto-tutela e ravvedimento operoso;
- ❖ controllo e verifica delle dichiarazioni, controllo dei pagamenti, censimento e controllo del territorio, emissioni avvisi di accertamento;
- ❖ informazioni sul servizio affissione manifesti, ricezione manifesti da affiggere, verifica disponibilità spazi e pianificazione affissione, timbratura, rilascio nota posizione;
- ❖ consulenza programmata su richiesta del contribuente o delle associazioni di categoria;
- ❖ accesso ai pagamenti tramite Sistema PagoPA, informazioni su altre modalità di pagamento definite dall'Ente in relazione al servizio specifico.

5. CANALI DI COMUNICAZIONE

Per accedere ai servizi in modo rapido e funzionale **ABACO** mette a disposizione diversi canali di comunicazione per soddisfare in modo sinergico e completo le necessità di cittadini/utenti:

- Assistenza telefonica
- Assistenza telematica (email-PEC)
- Assistenza in loco con appuntamento presso l'ufficio territoriale
- Sito internet
- Canali innovativi

5.1 Recapiti, orari e modalità di accesso

Il personale di **ABACO** è impiegato presso i locali sotto indicati al fine di favorire e facilitare il migliore accesso possibile alle informazioni e all'assistenza.

SPORTELLI DI MONTEBELLUNA

Ubicazione: Via Risorgimento 91 e Piazza Vienna n. 2, Montebelluna (TV)

☎ Tel. 0423/289056 📠 Fax 0423/349944 ✉ e-mail info@abacospa.it PEC info@cert.abacospa.it

Orari sportello:

Lunedì 08:30 - 12:30 e 14:00 - 18:00

Dal martedì al venerdì 08:30 - 12:30 e 14:00 - 17:30

SEDE LEGALE DI PADOVA

Ubicazione: Via Fratelli Cervi n. 6, Padova (PD)

☎ Tel. 049/625730 (tasto 3) ✉ e-mail info@abacospa.it PEC info@cert.abacospa.it

Orari sportello:

Lunedì 08:30 - 12:30 e 14:00 - 18:00

Dal martedì al venerdì 08:30 - 12:30 e 14:00 - 17:30

CONTACT CENTER

☎ Tel. 0423/289056 ✉ Fax 0423/349944 ✉ e-mail info@abacospa.it PEC info@cert.abacospa.it

Orari servizio:

Dal lunedì al venerdì 08:30 - 19:00

Il sabato 08:30 - 13:30

SPORTELLI LOCALI DISTRIBUITI SUL TERRITORIO NAZIONALE

<https://www.abacospa.it/it/sportelli-contribuente.php> selezionando l'Ente di riferimento.

Gli orari di apertura al pubblico degli uffici periferici variano a seconda delle modalità concordate con l'Ente di riferimento.

5.2 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 nuovi servizi.

PORTALE DEL CONTRIBUENTE



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.

SPORTELLO 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..

Sul sito internet www.abacospa.it

- sono esplicitate le modalità di accesso ai servizi svolti;
- sono disponibili i facsimili della modulistica, delle dichiarazioni e di ogni altro documento o atto utile ai cittadini per l'accesso ai servizi affidati alla Società;
- sono disponibili gli accessi ai portali dedicati degli Enti per effettuare i pagamenti tramite il Sistema PagoPa.

5.3 Modalità di Pagamento

Le informazioni sulle modalità di pagamento e per accedere ai portali di pagamento degli Enti tramite il sistema PagoPA, sono disponibili nella sezione **SERVIZI ON LINE** del sito internet: <https://www.abacospa.it/it/portale-del-contribuente.php>.

6. RICHIESTE DELL'UTENZA

6.1 Richiesta di chiarimenti e informazioni

Qualunque richiesta di chiarimenti o di verifica degli atti emessi può essere inoltrata all'ufficio competente tramite i contatti indicati al Punto precedente denominato "Canali di comunicazione".

La società si impegna a rispondere entro 10 giorni dalla ricezione della richiesta.

Nel caso in cui la risposta non possa essere fornita direttamente dalla Società verrà comunque indicato a quale ufficio dell'Ente di riferimento l'utente dovrà rivolgersi per ottenere il chiarimento richiesto.

Le segnalazioni di disservizi e reclami possono essere inoltrate tramite:

- posta al seguente indirizzo: ABACO S.p.A. Via Fratelli Cervi 6 – 35129 Padova
- posta elettronica al seguente indirizzo: info@abacospa.it
- P.E.C. (posta elettronica certificata) al seguente indirizzo: info@cert.abacospa.it

6.2 Richiesta di accesso civico

L'accesso civico è consentito sui documenti per i quali la legge prevede l'obbligo della pubblicazione ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 33/13 (accesso civico semplice) o per documenti, informazioni e dati che servono al richiedente per esercitare il diritto di partecipazione al dibattito pubblico o per il controllo sul perseguimento delle finalità istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche, ai sensi dell'art. 5 c. 2 D. Lgs.33/13 (accesso civico generalizzato).

L'istanza può essere richiesta all'indirizzo di posta info@abacospa.it.