

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

CONCESSIONARIO
IMPOSTA COMUNALE DI PUBBLICITÀ,
DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI,
TASSA OCCUPAZIONE SPAZI ED AREE
PUBBLICHE E TASSA SUI RIFIUTI GIORNALIERA



COMUNE DI GRADO





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	16
5. TUTELA E DIRITTI DEL CONTRIBUENTE	17
Ravvedimento operoso	17
Autotutela.....	17
Diritto di Interpello	18
Reclamo / mediazione.....	19
Ricorso.....	20
Istanza di rimborso.....	21
La tutela della privacy	21
6. SERVIZI INNOVATIVI	22
7. ALLEGATI.....	23



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, dei Diritti sulle Pubbliche Affissioni, della Tassa per l’Occupazione di Spazi ed Aree Pubbliche e della Tassa sui Rifiuti Giornaliera per il Comune di Grado.

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 connessi 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, dei Diritti sulle Pubbliche Affissioni, della Tassa per l'Occupazione di Spazi ed Aree Pubbliche e della Tassa sui Rifiuti Giornaliera, 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 Grado 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 Grado, 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.

3. Tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche

È dovuta da chiunque, a qualsiasi titolo, effettui occupazione di spazi ed aree pubbliche o private gravate da servitù di pubblico passaggio, fatta eccezione per le occupazioni eventualmente previste dal Regolamento Comunale.

4. Tassa sui rifiuti giornaliera

È dovuta dai soggetti che occupano o detengono temporaneamente, con o senza autorizzazione, locali o aree pubbliche o di uso pubblico per il servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati prodotti. Se la produzione dei rifiuti è relativa alla detenzione o all'occupazione di locali o aree pubbliche o di uso pubblico per un periodo superiore a 183 giorni, è dovuta la tassa annuale.



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/Tassa dovuta➤ 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





SEDE ABACO DI GRADO (presso il Municipio)

-  Ufficio sito in Piazza Biagio Marin n.4, presso il Municipio – 34073 Grado (GO)
-  Tel. 0431 898282
-  E-mail grado.tributiminori@abacospa.it
-  Orari: dal lunedì al venerdì: 10.00 - 12.00

SEDE ABACO MONTEBELLUNA

-  Uffici siti in Via Risorgimento n. 91 – 31044 Montebelluna (TV)
-  Tel. 0423 601755
-  Fax 0423 602900
-  E-mail info@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 pubblicita.pd@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 ABACO di riferimento per telefono, via e-mail o fax, le informazioni necessarie per effettuare la dichiarazione ed 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?

Portali 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 emesso da Concessionario, invece, puoi pagare con le modalità specificate nell'avviso stesso, 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 allo sportello 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 di riferimento, 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 ad indicarti le modalità di versamento.</p>



TASSA OCCUPAZIONE SPAZI ED AREE PUBBLICHE (TOSAP)

Chi deve pagare la Tosap?	È dovuta dal titolare dell'atto di concessione o di autorizzazione o, in mancanza, dall' occupante di fatto, anche abusivo, in proporzione alla superficie effettivamente sottratta all'uso pubblico.
Come si commisura l'importo da pagare?	La Tassa è graduata a seconda dell'importanza dell'area sulla quale insiste l'occupazione: a tale effetto, le strade, gli spazi ed altre aree pubbliche sono classificate in almeno due categorie con delibera comunale. La Tassa è commisurata alla superficie occupata, espressa in metri quadrati o in metri lineari, con arrotondamento all'unità superiore.
Che differenza sussiste tra occupazione permanente e temporanea; cosa occorre fare?	È permanente se il periodo è pari o superiore all'anno, è temporanea se inferiore all'anno. La domanda va presentata utilizzando i moduli in distribuzione presso l'Ufficio ABACO di riferimento.
Quali sono i termini di presentazione delle domande?	Si rimanda ai regolamenti comunali per la definizione dei termini di presentazione della domanda.
Cosa comporta l'omessa, tardiva o infedele presentazione della dichiarazione?	Si applicano le sanzioni e gli interessi stabiliti dalla normativa di riferimento in materia di tributi locali (D. Lgs. n. 18/12/1997 nn. 471/472/473 e s.m.i.)
Cosa comporta l'omesso o tardivo pagamento della tassa?	Si applicano le sanzioni e gli interessi stabiliti dalla normativa di riferimento in materia di tributi locali (D. Lgs. n. 18/12/1997 nn. 471/472/473 e s.m.i.)



TASSA SUI RIFIUTI GIORNALIERA (TARIG)

Chi deve pagare la Tarig?	È dovuta dai soggetti che occupano o detengono temporaneamente, con o senza autorizzazione, locali o aree pubbliche o di uso pubblico per il servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati prodotti. Se la produzione dei rifiuti è relativa alla detenzione o all'occupazione di locali o aree pubbliche o di uso pubblico per un periodo superiore a 183 giorni, è dovuta la tassa annuale.
Come si commisura l'importo da pagare?	La Tassa è graduata a seconda della tipologia dell'attività esercitata sull'area pubblica, sulla base di un apposito tariffario comunale. La Tassa è commisurata ai giorni di occupazione e alla superficie occupata, espressa in metri quadrati con arrotondamento all'unità superiore.
Quali sono i termini di presentazione delle domande?	Si rimanda ai regolamenti comunali per la definizione dei termini di presentazione della domanda.
Cosa comporta l'omessa, tardiva o infedele presentazione della dichiarazione?	Si applicano le sanzioni e gli interessi stabiliti dalla normativa di riferimento in materia di tributi locali (D. Lgs. n. 18/12/1997 nn. 471/472/473 e s.m.i.)
Cosa comporta l'omesso o tardivo pagamento della tassa?	Si applicano le sanzioni e gli interessi stabiliti dalla normativa di riferimento in materia di tributi locali (D. Lgs. n. 18/12/1997 nn. 471/472/473 e s.m.i.)



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
 - ☞ Tassa di occupazione suolo pubblico
 - ☞ Tassa sui rifiuti giornaliera
 - ☞ 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** - Regolamento (UE) 2016/679
 - ✓ **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”
 - ✓ **Regolamenti comunali** per l’applicazione dell’Imposta sulla Pubblicità e del Diritto sulle Pubbliche Affissioni (Testo definitivo adottato con deliberazione consiliare n.21 del 09/12/1994)
 - ✓ **Regolamenti comunali** per la disciplina dell’Occupazione di Spazi ed Aree Pubbliche e per l’applicazione della relativa Tassa (Testo definitivo modificato con deliberazione consiliare n. 9 dd. 20 aprile 2012)
 - ✓ **Regolamenti comunali** per la disciplina della Tassa sui Rifiuti, con riferimento al tributo giornaliero
 - ✓ **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 ommesso, del tutto o in parte, il pagamento 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**), la Tassa per l'Occupazione di Spazi ed Aree Pubbliche (**TOSAP**) e/o la Tassa sui Rifiuti Giornaliera (**TARIG**) 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. Entro il termine di 60 giorni dalla data della notificazione dell'atto impugnato, è ammesso, qualora ne ricorrano i presupposti, il ricorso alla Commissione Tributaria Provinciale nella cui circoscrizione ha sede l'Ente Locale.

Il ricorso, proposto mediante notifica ad Abaco S.p.A. ed eventualmente (laddove i motivi di impugnazione possano riguardare anche il Comune) anche al Settore Entrate del Comune, dal 1° Luglio 2019 dovrà essere nativo digitale, firmato digitalmente, notificato e depositato esclusivamente con modalità telematiche (art. 16-bis D.Lgs. 546/1992 così come modificato dall'art. 16 D.L. 119/2018) all'indirizzo di posta elettronica certificata: info@cert.abacospa.it, e/o a quello del Comune. L'utilizzo delle modalità telematiche non è obbligatorio per i ricorrenti che stanno in giudizio senza difensore (controversie di valore non superiore ad Euro 3.000,00 determinato al netto di sanzioni ed interessi). In tal caso il ricorso è proposto mediante notifica ad Abaco S.p.A. presso la sede legale o amministrativa sita in Via Risorgimento 91 – 31044



Montebelluna (TV) a norma dell'art. 137 e ss. del c.p.c. oppure mediante consegna, o spedizione a mezzo plico raccomandato senza busta con avviso di ricevimento (art. 16 co. 2 e 3 e art. 20 D.Lgs. 546/1992). Successivamente il ricorrente entro 30 giorni dalla proposizione del ricorso (o trascorsi i 90 giorni senza che sia stato notificato l'accoglimento dell'istanza di reclamo o che sia stata conclusa la mediazione), a pena di inammissibilità, deposita nella segreteria della competente Commissione Tributaria Provinciale l'originale (o copia conforme) del ricorso notificato previo versamento del contributo unificato, secondo le modalità di cui all'art.22, comma 1 del D.Lgs. 546/1992.

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 Regolamento (UE) 2016/679, 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 alla succitata normativa, 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. 00-06/2017
		Pagina: 24 di 25
		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...)

COMPILAZIONE A CURA DEI CONTRIBUENTI:

Nome/Cognome/Ditta (Facoltativo)

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

• **Data evento** _____

• **Potrebbe fornire una breve descrizione dell'accaduto?**

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

• **Il reclamo o il suggerimento riguarda l'Ufficio:**

- Territoriale Contact Center

• **Vuole invece esprimere un complimento?**

• **Se desidera una risposta, indichi i suoi dati personali:**

Nome e Cognome _____ C.F. _____

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

Email: _____ Telefono: _____

Informativa sulla "privacy" ex art. 13 Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR")

I dati personali da Lei forniti saranno trattati da personale autorizzato di Abaco S.p.A, Titolare del trattamento, esclusivamente al fine di dare seguito e riscontro alla sua segnalazione e permetterci di elaborare soluzioni per il miglioramento dei servizi forniti. La comunicazione dei Suoi dati è necessaria solo nel caso desideri ricevere una risposta al suo reclamo. I Suoi dati personali non saranno oggetto di trasferimento presso Paesi Terzi non europei e saranno conservati per un massimo di 24 mesi. Decorso tale termine di conservazione saranno distrutti o resi anonimi. Lei ha il diritto (artt. 15 -22 del GDPR) di chiedere ad Abaco S.p.A. di accedere ai Suoi dati personali e di rettificarli se inesatti, di cancellarli o di limitarne il trattamento se ne ricorrono i presupposti, oppure di opporsi al loro trattamento. Qualora ritenga che vi siano state delle violazioni nel trattamento dei Suoi dati, ha facoltà di proporre reclamo all'autorità di controllo competente in materia, ossia al Garante per la protezione dei dati personali. Abaco S.p.A, che è Titolare del trattamento, ha sede a Padova in Via Fratelli Cervi 6, e può essere contattata all'indirizzo mail: info@abacospa.it. Abaco S.p.a. ha provveduto a designare un Responsabile della protezione dei dati, che può essere contattato a questo indirizzo mail: dpo@abacospa.it.

• **Firma dell'interessato per presa visione** _____

(da compilare a cura di ABACO)

Data _____ Reclamo Nr. _____

RICEVUTA PER IL RICHIEDENTE

Reclamo o suggerimento presentato presso l'ufficio di _____

In data _____

Firma dell'addetto _____