



# CARTA DEI SERVIZI

ART. 32C.1  
D.LGS. 33/2013

# INDICE

|           |                                    |                |
|-----------|------------------------------------|----------------|
| <b>01</b> | INTRODUZIONE                       | <b>Pag. 1</b>  |
| <b>02</b> | CHI E' ABACO                       | <b>Pag. 1</b>  |
| <b>03</b> | PRINCIPI E IMPEGNI                 | <b>Pag. 3</b>  |
| <b>04</b> | SERVIZI EROGATI                    | <b>Pag. 5</b>  |
| <b>05</b> | MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI    | <b>Pag. 6</b>  |
| <b>06</b> | QUALITA' DEI SERVIZI               | <b>Pag. 7</b>  |
| <b>07</b> | CANALI DI COMUNICAZIONE - CONTATTI | <b>Pag. 9</b>  |
| <b>08</b> | DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI      | <b>Pag. 9</b>  |
| <b>09</b> | RICHIESTE E RECLAMI                | <b>Pag. 10</b> |
| <b>10</b> | ACCESSO CIVICO                     | <b>Pag. 11</b> |
| <b>11</b> | AGGIORNAMENTI                      | <b>Pag. 12</b> |

# 1. INTRODUZIONE

**ABACO S.p.A.** adotta la presente **Carta dei Servizi**, in attuazione della Legge 11 Luglio 1995 n. 273, sulla base dei principi della Direttiva P.C.M. 27 Gennaio 1994, relativo ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nonché il riferimento a tutte le leggi, decreti e regolamenti in materia, compreso il Decreto Legislativo n. 33/2013 in materia di amministrazione trasparente, e dell'art. 7 del D.Lgs. 13 dicembre 2023, n. 222, impegnandosi a favorire la piena **collaborazione, accessibilità e trasparenza** nei rapporti con i Cittadini, i Professionisti, le Imprese e le Istituzioni al fine di agevolarli nell'adempimento degli obblighi tributari e delle altre entrate nei confronti degli Enti Locali e a promuovere il continuo miglioramento e l'innovazione nella Pubblica Amministrazione.

Con il presente documento **ABACO S.p.A.** ha l'obiettivo di fornire uno strumento per garantire la qualità dei servizi offerti a tutela dei diritti dei Cittadini, Professionisti ed Imprese (di seguito utenti/contribuenti) che:

- descrive i servizi offerti, gli standard di qualità e di accessibilità garantiti e i diritti degli utenti/contribuenti;
- rende trasparenti le prestazioni offerte;
- fornisce informazioni sulle modalità di erogazione e accesso ai servizi, oltre che sulle modalità di interazione messe a disposizione degli utenti/contribuenti;
- specifica le procedure di tutela in caso di disservizio;
- promuove la partecipazione attiva degli utenti/contribuenti e il miglioramento continuo dei servizi.

La **Carta dei Servizi di ABACO S.p.A.**, periodicamente aggiornata, è disponibile presso le sedi della Società, sul sito internet [www.portaledelcontribuente.it](http://www.portaledelcontribuente.it), ed è fornita in formato cartaceo o tramite mail a chiunque ne faccia richiesta.

## 2. CHI E' ABACO

**ABACO S.p.A.** è una società specializzata nell'accertamento e riscossione delle entrate e nella gestione di servizi per gli Enti Locali, con **oltre 50 anni** di esperienza nel settore.

La sua mission è supportare gli Enti Locali attraverso un costante processo di sviluppo di una fiscalità più equa, a beneficio di tutti, che passi attraverso un cammino di proficua collaborazione con gli Enti stessi ed offrendo ai contribuenti occasioni di dialogo, supporto e consulenza.

Le competenze consolidate, l'affidabilità, la trasparenza, i continui investimenti nell'innovazione tecnologica, hanno consentito ad **ABACO** di assestarsi nell'arco dei suoi 50 anni di attività, fra i principali players operanti nel settore di riferimento sul territorio nazionale.

Ad integrazione dei servizi **“tradizionali”** quali la gestione del Canone per l'esposizione di mezzi pubblicitari, per le Pubbliche affissioni e per l'Occupazione di spazi ed aree pubbliche, dei tributi IMU, TARI, delle attività di riscossione coattiva ed di recupero crediti, dell'Imposta di Soggiorno, dell'illuminazione votiva e della mensa scolastica, da diversi anni è stato sviluppato un nuovo ambito operativo sul quale l'azienda è impegnata, quello della **“Mobility”**, incentrato sulla promozione e lo sviluppo di un percorso di creazione di **“smart cities”**, dove la tecnologia è al servizio del cittadino, e si fa strumento di facilitazione e semplificazione della vita quotidiana.

**ABACO S.p.A. è iscritta al n. 56 dell'Albo** dei soggetti abilitati alla riscossione ed accertamento delle entrate degli Enti locali, tenuto presso il Ministero delle Finanze (art. 53 Decreto legislativo n.446/97).

Detiene la 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).

Adotta un proprio **Codice Etico** conforme al modello organizzativo **“231”** implementato che disciplina la responsabilità delle persone giuridiche ai sensi del **D.Lgs. 231/2001**.

Nel 2016 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. La valutazione iniziale assegnata (★★++) è stata portata al valore massimo previsto di tre stelle (★★★) a partire dal 2019.

Adotta un sistema di gestione aziendale integrato certificato secondo gli standard:

- **UNI EN ISO 9001** (Qualità del servizio) dal 2002;
- **UNI EN ISO 14001** (Ambiente) dal 2006;
- **UNI CEI EN ISO/IEC 27001 (Sicurezza delle informazioni) dal 2019**, esteso nel **2023** alle linee guida - **ISO/IEC 27017** (sicurezza delle informazioni per i servizi in cloud) e **ISO/IEC 27018** (sicurezza dei dati personali nei servizi cloud);
- **UNI PdR 125 (Parità di Genere) dal 2024;**
- **Modello Organizzativo 231** in base al Decreto Legislativo 231/2001, che disciplina la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche.

**ABACO** è presente in quasi tutte le regioni del territorio nazionale ed è dotata di una struttura organizzativa periferica di uffici locali (Agenzie) e di Risorse e Referenti 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. PRINCIPI E IMPEGNI

---

**ABACO S.p.A.** nell'erogazione dei propri servizi, si impegna a garantire il rispetto degli obblighi contrattuali assunti con i Clienti, operando con **trasparenza, responsabilità e correttezza**. Ogni attività è svolta ponendo al centro l'utente/contribuente, favorendo il dialogo e la **partecipazione attiva**, per assicurare **chiarezza, qualità e semplificazione** dei processi.

Tutto ciò avviene nel pieno rispetto dei principi fondamentali di seguito indicati:

**Eguaglianza e imparzialità:** **ABACO** si ispira al principio di uguaglianza, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, etnia o religione, garantendo uguaglianza di trattamento a parità di presupposti, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

**Trasparenza:** **ABACO** garantisce che tutte le informazioni rilevanti siano comunicate in modo chiaro, accessibile e comprensibile ai soggetti coinvolti, per costruire un solido regime di fiducia e facilitare una relazione positiva con questi ultimi.

Principio questo che poggia su elementi fondanti quali:

- **chiarezza delle informazioni:** fornire dettagli precisi e facilmente comprensibili su procedure, tariffe, scadenze e diritti dei singoli;
- **accessibilità:** assicurare che le informazioni siano facilmente accessibili a tutti, attraverso vari canali come i siti web, uffici fisici (Agenzie), e contatti telefonici o e-mail;
- **comunicazione aperta:** mantenere un dialogo aperto e onesto, rispondendo prontamente alle domande in modo sicuro;
- **documentazione completa:** fornire documenti e report dettagliati che spiegano le decisioni e le azioni intraprese nel rispetto delle norme e dei regolamenti degli Enti Locali.

**Efficacia ed efficienza:** **ABACO** assicura che i servizi siano erogati in modo rapido, preciso e con il corretto impiego di risorse, per migliorare l'esperienza di accesso ai servizi da parte degli interessati, garantendo:

- **tempestività:** fornire i servizi entro i tempi stabiliti, di volta in volta negli ambiti dei contratti con i propri Clienti e accessibili presso gli sportelli al pubblico, riducendo al minimo i ritardi;
- **precisione:** assicurare che le operazioni siano svolte correttamente al primo tentativo, riducendo la necessità di correzioni o interventi successivi;
- **ottimizzazione delle risorse:** utilizzare le risorse disponibili in modo ottimale, evitando sprechi e migliorando continuamente i processi;
- **soddisfazione dell'utente/contribuente:** garantire che gli utenti/contribuenti ricevano un servizio di alta qualità che soddisfi le loro esigenze e aspettative.

**Rispetto dei tempi:** **ABACO** si impegna a compiere attività e servizi entro i termini stabiliti, nell'arco di un range di accettazione da individuare con i propri Clienti, garantendo:

- **puntualità:** erogare i servizi e completare le operazioni entro le scadenze previste;
- **programmazione accurata:** pianificare le attività in modo da rispettare i tempi e gestendo eventuali ritardi;
- **monitoraggio continuo:** tenere traccia dei progressi per assicurarsi che le scadenze siano rispettate;
- **comunicazione tempestiva:** informare i contribuenti in caso di eventuali ritardi o modifiche ai tempi previsti.

**Semplificazione:** **ABACO** si impegna a rendere gli adempimenti semplici, favorendo l'uso di modulistica chiara e canali digitali user friendly, offrendo:

- **snellimento delle procedure:** fornire canali di accesso digitali per la gestione autonoma da parte dell'utente/contribuente delle proprie posizioni;
- **accesso immediato:** possibilità di operare online senza recarsi fisicamente agli uffici;
- **risparmio economico:** minori costi di spostamento e riduzione della burocrazia cartacea;
- **semplificazione dei processi:** interfacce intuitive e riduzione della complessità documentale.

**Accessibilità:** **ABACO** si impegna a rendere gli adempimenti accessibili anche alle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri, all'ambiente fisico, ai trasporti, all'informazione, alla comunicazione e ai servizi aperti o forniti al pubblico, anche mediante l'impiego di tecnologie e accomodamenti ragionevoli, ai sensi dell'art. 2 del D.Lgs. 222/2023.

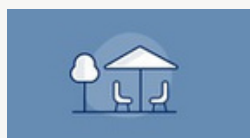
## 4. SERVIZI EROGATI

**ABACO** eroga per conto degli Enti Clienti i seguenti servizi suddivisi per aree tematiche:

### Aree tematiche principali



PUBBLICITA' E  
AFFISIONI



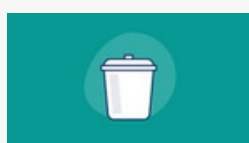
OCCUPAZIONE  
E SUOLO  
PUBBLICO



RECUPERO  
CREDITI



PARCHEGGI E  
MOBILITY



RIFIUTI



CIMITERI E  
LAMPADE  
VOTIVE



IMMOBILI



IMPOSTA DI  
SOGGIORNO

Per maggiori informazioni e dettagli [www.portaledelcontribuente.it](http://www.portaledelcontribuente.it).



Portale del  
Contribuente

Per ogni servizio è previsto almeno:

- **supporto informativo** di primo livello sull'applicabilità del tributo/entrata, assistenza alla consultazione di Regolamenti e deliberazioni dell'Ente;
- **assistenza alla compilazione** di istanze, denunce e variazioni, comprese le 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 ed altri atti per il recupero delle somme non versate;
- **informazioni** sul servizio affissione manifesti, ricezione manifesti da affiggere, verifica disponibilità spazi e pianificazione affissione, timbratura, rilascio nota posizione;
- **consulenza programmata** su richiesta dell'utente/contribuente o delle associazioni di categoria;
- assistenza sulla **rateizzazione** degli importi dovuti su richiesta dell'utente/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. MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

---

Per accedere ai servizi, **ABACO S.p.A.** rende disponibili diversi canali di comunicazione per soddisfare in modo sinergico e completo le necessità di utenti/contribuenti.

I servizi offerti sono progettati per essere facilmente accessibili a tutti gli utenti – cittadini, contribuenti, intermediari e persone con fragilità o esigenze particolari – attraverso diversi canali, come sportelli virtuali, sportelli a domicilio, call center e portali online, posta elettronica certificata, supportati da strumenti innovativi quali assistente virtuale .

Recapiti, orari e modalità di accesso sono definiti per ciascun canale di comunicazione, al fine di garantire la massima **accessibilità e trasparenza**.

In particolare, **ABACO** mette a disposizione:

- **Assistenza telematica:** attraverso il **Portale del Contribuente** ([www.portaledelcontribuente.it](http://www.portaledelcontribuente.it)): uno strumento che consente l'accesso facile, veloce e completo ai servizi degli Enti Locali (Comuni, Province, ecc.); nel Portale vi sono servizi online o “telematici”, accessibili comodamente da PC, tablet o smartphone, improntati in un’ottica di semplificazione e velocizzazione degli adempimenti a carico di ogni singolo Contribuente. Il potenziamento dei servizi online consente ai cittadini di evitare il più possibile di rivolgersi fisicamente agli sportelli territoriali per richieste, pagamenti ed altre attività quali, per esempio, il rilascio di documentazione e modulistica, oppure l'erogazione di informazioni generali. Allo stesso tempo, l'utilizzo dei servizi online permette di orientare le attività rese allo sportello verso un modello di assistenza consulenziale e specialistica;
- **Assistenza telefonica:** sono attivi determinati **Contact Center** per poter ricevere informazioni e prenotare un incontro presso gli sportelli fisici o virtuali;
- **Sportelli territoriali aperti al pubblico (Agenzie).** All'interno di ciascun ambito territoriale gestito da **ABACO** sono disponibili degli uffici messi a disposizione degli utenti/contribuenti con i relativi orari di apertura al pubblico;
- **Canali innovativi (chat-bot):** consente di interagire attraverso una chat per richiedere informazioni, effettuare segnalazioni e reclami e fornire suggerimenti.

## 6. QUALITA' DEI SERVIZI

**ABACO** si impegna a garantire elevati standard di qualità nell'erogazione dei servizi, con particolare attenzione a:

- **Efficienza ed efficacia:** ottimizzazione dei processi e raggiungimento degli obiettivi;
- **Trasparenza e chiarezza:** comunicazione chiara, esaustiva e comprensibile;
- **Cortesia e disponibilità:** attenzione alle esigenze degli utenti e orientamento al servizio;
- **Rispetto dei tempi di risposta:** tempestività nella gestione delle richieste e delle comunicazioni;
- **Accuratezza e riservatezza dei dati:** precisione nella rilevazione e trattamento dei dati personali, nel rispetto della normativa vigente;
- **Continuità del servizio:** garanzia della costante disponibilità dei servizi e tempestiva risoluzione di eventuali disservizi.

Per garantire che i servizi descritti nella presente **Carta dei servizi** vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle **prestazioni-tipo** a cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge.

La tabella che segue individua i **servizi-tipo** erogati da **ABACO** con i relativi standard di legge – ove previsti - e di impegno. Gli utenti/contribuenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti/contribuenti possono presentare reclamo con le modalità indicate successivamente.

| PRESTAZIONI                                                                                    | TERMINI DEL PROCEDIMENTO | TERMINE DI IMPEGNO                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti) | Non specificato          | In tempo reale nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 5 giorni lavorativi se presentata per posta o posta elettronica o altri servizi telematici |
| Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente                   | Non specificato          | Entro 40 giorni solari                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ricezione di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi                                                                                                                                                                                                                                              | Non specificato                                                                                                                                          | In tempo reale                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Rimborso somma non dovuta                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione) | Entro 90 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione). N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto. |
| Discarico somma iscritta a ruolo non dovuta                                                                                                                                                                                                                                                                         | Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)                                                           | Entro 90 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)                                                                                                                                                                                                                  |
| Annullamento/rettifica di avviso di accertamento                                                                                                                                                                                                                                                                    | Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)                                                              | Entro 40 giorni solari dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)                                                                                                                                                                                                              |
| Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 – Statuto dei diritti del contribuente: circostanziata e specifica istanza concernente l'applicazione delle disposizioni tributarie a casi concreti e personali qualora vi siano obiettive condizioni di incertezza sulla corretta interpretazione delle disposizioni stesse) | Entro 120 giorni dalla richiesta                                                                                                                         | Entro 40 giorni solari dalla richiesta                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Risposta a reclamo presentato in forma scritta – a richiesta informazioni                                                                                                                                                                                                                                           | Non specificato                                                                                                                                          | Entro 30 giorni solari dalla presentazione                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Risposta a richieste in forma scritta di rettifiche degli importi addebitati                                                                                                                                                                                                                                        | Non specificato                                                                                                                                          | Entro 60 giorni solari dalla presentazione                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## 7. CANALI DI COMUNICAZIONE - CONTATTI

---

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:

- **Portale del Contribuente, e-mail, PEC** per assistenza **telematica**:

Sul sito internet [www.portaledelcontribuente.it](http://www.portaledelcontribuente.it)

- sono esplicitate le modalità di accesso ai servizi erogati;
  - sono disponibili i form digitali e/o i fac-simili della modulistica, delle dichiarazioni, delle istanze e di ogni altro documento o atto utile per l'accesso ai servizi;
  - sono disponibili i recapiti, gli indirizzi fisici e di posta elettronica per ognuno dei servizi erogati;
  - sono disponibili gli orari di apertura al pubblico degli uffici che variano a seconda delle modalità concordate con l'Ente di riferimento;
  - sono disponibili gli accessi per effettuare i pagamenti tramite il Sistema PagoPa.
- **Contact Center** per assistenza **telefonica**
  - **Uffici territoriali (Agenzie)** per assistenza **in loco** con appuntamento dislocati sul territorio nazionale
  - **Sito internet aziendale** [www.abacospa.it](http://www.abacospa.it) per informazioni di **carattere generale** relative alla società.

Le informazioni di contatto sono disponibili anche nei documenti inviati da **ABACO S.p.A.** direttamente agli utenti/contribuente.

## 8. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI/CONTRIBUENTI

---

**ABACO S.p.A.** promuove il diritto all'informazione dell'utente/contribuente per consentire loro di prendere decisioni informate e comprendere appieno i loro obblighi e diritti in qualità di soggetti beneficiari dei servizi erogati per conto degli Enti Clienti. In qualità di soggetto erogatore di servizi pubblici, **ABACO** tratta dati personali nel rispetto della normativa e su nomina da parte dell'Ente titolare dei dati.

Per ulteriori informazioni sulla tutela della privacy, si può fare riferimento all'informativa riportata in:

<https://www.abacospa.it/it/informativa-sulla-privacy.php>.

Per quanto attiene alla gestione delle entrate degli Enti Locali, gli operatori di sportello al pubblico di **ABACO S.p.A.** sono dei professionisti formati per fornire informazioni chiare, complete e tempestive riguardo ai tributi, alle entrate ed ai servizi offerti. Gli uffici sono dotati della documentazione necessaria per poter fare accedere facilmente a tutte le informazioni rilevanti, come norme regolamenti, procedure, scadenze e tariffe.

Gli sportelli dedicati ai cittadini illustrano in modo semplice e trasparente la situazione normativa e amministrativa, evitando, quando possibile, l'uso di termini tecnici complessi. Su richiesta, vengono forniti dettagli sul metodo di calcolo delle entrate e sui parametri che determinano l'importo da corrispondere.

Eventuali modifiche alle normative, alle procedure o alle scadenze sono recepite tempestivamente dagli uffici, che provvedono ad applicarle e ad informare i contribuenti interessati.

Al fine di erogare servizi pubblici adeguati, il sistema di riscossione offerto deve funzionare in modo efficiente; per tale motivo, ogni utente/contribuente ha il dovere di effettuare i pagamenti del dovuto entro le scadenze stabilite. L'utente/contribuente è soggetto, quindi, ai seguenti doveri nei confronti dell'ente pubblico e suo concessionario/gestore:

- **rispetto delle scadenze:** gli utenti/contribuenti devono pagare il dovuto entro le date specificate per evitare sanzioni o interessi di mora.
- **conoscenza delle scadenze:** è responsabilità dell'utente/contribuente essere informato sulle date di pagamento e pianificare di conseguenza i pagamenti.
- **pagamenti completi e corretti:** quanto dovuto deve essere pagato per intero e in modo corretto, seguendo le modalità indicate dal concessionario/gestore.
- **conservazione delle ricevute:** gli utenti/contribuenti conservano le ricevute di notifica e di pagamento come prova dell'avvenuta notifica e pagamento.

Per i servizi erogati da **ABACO S.p.A.**, sono istituiti di norma, canali di comunicazione per l'accesso alle informazioni da parte degli utenti/contribuenti, anche per il tramite dei siti degli Enti concedenti/affidanti.

## 9. RICHIESTE E RECLAMI

---

Gli utenti/contribuenti hanno il diritto di presentare richieste di chiarimenti, segnalazioni di disservizi e reclami in merito ai servizi erogati da **ABACO S.p.A.** che per questo si impegna a:

- Fornire risposte chiare, complete e tempestive alle richieste di chiarimenti;
- Gestire in modo efficiente ed efficace le segnalazioni di disservizi e i reclami, adottando le opportune azioni correttive;

- Utilizzare i feedback degli utenti per migliorare continuamente la qualità dei servizi.

Negli atti/documenti inviati da **ABACO S.p.A.**, sono specificate tutte le modalità per poter presentare le istanze e i vari canali specifici per il cliente di riferimento.

I tempi di risposta possono variare a seconda del tipo di richiesta o reclamo e in base agli accordi contrattuali con gli enti o anche agli specifici regolamenti locali e alle procedure interne.

Le segnalazioni di disservizi e reclami possono essere inoltrate tramite:

- **Portale del Contribuente:** [www.portaledelcontribuente.it](http://www.portaledelcontribuente.it) > Aree tematiche > Apri una Segnalazione
- Posta al seguente indirizzo: **ABACO S.p.A.** – Via Fratelli Cervi n.6 – 35129 Padova;
- Posta elettronica al seguente indirizzo: [info@abacospa.it](mailto:info@abacospa.it)
- Posta Elettronica Certificata PEC al seguente indirizzo: [info@cert.abacospa.it](mailto:info@cert.abacospa.it)

## 10. ACCESSO CIVICO

---

L'istituto dell'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, comma 22 del D. Lgs. 33/2013 (accesso civico generalizzato).

È istituito un Registro degli accessi, che riporta l'elenco delle richieste presentate, indicando per ciascuna l'oggetto, la data dell'istanza e l'esito con la relativa data di decisione.

Il Registro viene aggiornato con cadenza semestrale.

L'**Accesso Civico Semplice** si riferisce a dati, documenti e informazioni per i quali sussiste l'obbligo di pubblicazione ai sensi della normativa vigente. La relativa istanza è gratuita, non richiede motivazione e non è soggetta a limitazioni in merito alla legittimazione soggettiva del richiedente.

L'istanza può essere presentata ad **ABACO S.p.A.** con comunicazione scritta inviata al seguente indirizzo di posta elettronica [accessocivico@abacospa.it](mailto:accessocivico@abacospa.it).

La comunicazione elettronica deve avere come oggetto: **Istanza di accesso civico**. In caso di accoglimento, la società, entro 30 giorni, procede all'inserimento sul sito dei dati, delle informazioni o dei documenti richiesti e comunica al richiedente l'avvenuta pubblicazione, indicando il collegamento ipertestuale a quanto richiesto nell'istanza presentata.

L'**Accesso Civico Generalizzato** dà diritto a chiunque di accedere ai dati e ai documenti, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti, secondo quanto previsto dall'art. 5 bis d.lgs. n. 33/2013 e dalle Linee Guida ANAC - Delibera n. 1309/2016 adottate ai sensi dell'art. 5bis, comma 6, del d.lgs. 33/2016. Questa tipologia di accesso civico è stata introdotta con l'obiettivo di favorire forme diffuse di controllo sull'attuazione delle funzioni istituzionali e sull'impiego delle risorse pubbliche, nonché di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico, come previsto dall'articolo 5, comma 2, del D.Lgs. n. 33/2013. L'accesso civico generalizzato è, quindi, esercitabile relativamente a dati e documenti ulteriori rispetto a quelli per i quali già sussiste uno specifico obbligo di pubblicazione. La richiesta di accesso civico generalizzato non è sottoposta ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente, non deve essere motivata ed è gratuita. L'istanza può essere trasmessa ad ABACO S.p.A. mediante invio di una richiesta all'indirizzo di posta elettronica dedicato: [accessocivico@abacospa.it](mailto:accessocivico@abacospa.it). La comunicazione elettronica deve avere come oggetto: **Istanza di accesso civico generalizzato**.

## 11. AGGIORNAMENTI

---

La **Carta dei Servizi** è soggetta a periodici aggiornamenti, al fine di adeguarla all'evoluzione dei servizi, alle normative vigenti e alle esigenze degli utenti. Gli aggiornamenti vengono effettuati in modo tempestivo e trasparente rendendo disponibile la **Carta dei Servizi** di **ABACO S.p.A.** aggiornata, presso le sedi della Società e sul sito internet [www.portaledelcontribuente.it](http://www.portaledelcontribuente.it).

# CARTA DEI SERVIZI

ART. 32C.1  
D.LGS. 33/2013

**ABACO** SpA  
SERVIZI PER GLI ENTI LOCALI