

ESATTO 

Riscossioni e Servizi

LA CARTA DEI SERVIZI

1. La Carta dei Servizi

La Società Esatto adotta la presente Carta dei servizi (di seguito detta anche "Carta") 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".

La Carta è vincolante per la Società e definisce:

- 1) i rapporti con i contribuenti/utenti,
- 2) i livelli di qualità offerti,
- 3) i parametri qualitativi garantiti,
- 4) le modalità di verifica degli stessi da parte dei contribuenti/utenti
- 5) le forme di segnalazioni dei disservizi eventualmente riscontrati
- 6) le modalità di presentazione dei reclami.

Tutti i cittadini hanno facile accesso alla Carta poiché:

- ✓ è disponibile presso tutti i nostri sportelli di piazza Sansovino, 2;
- ✓ è disponibile presso l'URP del Comune di Trieste;
- ✓ è reperibile sul sito internet della società www.esattospa.it
- ✓ è fornita in formato cartaceo a chiunque ne faccia richiesta.

La carta sarà inoltre periodicamente aggiornata in funzione della variazione delle attività che la Società Esatto sarà chiamata a svolgere.

2. La Società

Esatto è la Società a capitale misto del comune di Trieste per la gestione delle Entrate tributarie ed extratributarie.

Il capitale sociale è costituito da n. 18.000 azioni del valore nominale di euro 100,00 cadauna. Le quote azionarie sono detenute al 66,67% dal Comune di Trieste e al 33,33% dall'associazione temporanea d'impresa Aipa S.p.A. (una delle maggiori società di gestione delle entrate locali in Italia), ed Equitalia S.p.A.

I servizi che attualmente la società svolge sono:

- ✓ riscossione e gestione dell'imposta comunale sugli immobili (ICI);
- ✓ riscossione e gestione della tassa rifiuti solidi urbani (TARSU);
- ✓ riscossione e gestione dell'imposta comunale sulla pubblicità e dei diritti sulle pubbliche affissioni;
- ✓ servizio delle pubbliche affissioni;
- ✓ riscossione del canone di occupazione degli spazi pubblici (COSAP);
- ✓ riscossione delle sanzioni per violazioni al codice della strada;
- ✓ riscossione delle rette degli asili;
- ✓ riscossione delle rette per il servizio integrativo scolastico;
- ✓ riscossione delle locazioni degli immobili comunali;
- ✓ riscossione delle rette per le mense scolastiche;
- ✓ riscossione coattiva delle entrate;
- ✓ controllo degli impianti termici;
- ✓ distribuzione della corrispondenza del Comune di Trieste;
- ✓ gestioni museali.

La sede legale è situata a Trieste in piazza Unità d'Italia n. 4 mentre la sede operativa ed amministrativa si trova a Trieste in piazza del Sansovino n. 2.

Gli sportelli sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 9.00 alle ore 16.00 ed il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Per contatti:

fax 040 – 3223700
numero verde 800.800.880
indirizzo internet: www.esattospa.it
info: esatto@esattospa.it
PEC: esattospa@legalmail.it

3. Principi fondamentali e rapporto con i cittadini

Per l'importanza dei numerosi servizi che è chiamata a svolgere, la Società Esatto incide in modo significativo sulla qualità della vita dei cittadini.

Consapevole di queste responsabilità, la società intende far crescere costantemente la qualità dei servizi e, in modo particolare, il rapporto con i propri contribuenti / utenti per conoscere le loro esigenze al fine di soddisfarle. La Società Esatto persegue, quale obiettivo strategico nell'ambito delle proprie competenze, il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, avvalendosi delle soluzioni tecnologiche ed organizzative più adeguate.

Attraverso la Carta dei servizi, la Esatto S.p.A. s'impegna quindi, sulla base di obiettivi preventivamente dichiarati, a fornire indistintamente a tutti i cittadini, lo stesso trattamento senza alcuna discriminazione secondo quanto previsto dall'art. 3 della Costituzione Italiana.

L'adozione della presente Carta dei servizi è la conferma delle volontà di aprire un dialogo costruttivo e di attivare una stretta collaborazione tra Società e cittadini.

Per le imposte e le tasse, Esatto S.p.A. ogni anno predispone ed invia ad ogni contribuente, entro 30 giorni dalle scadenze, un avviso di pagamento con l'indicazione del debito dovuto e del termine di pagamento per esso. L'avviso è predisposto sulla base della dichiarazione presentata dal contribuente e per semplificare il rapporto tra il Comune ed i contribuenti, può essere unico per più entrate. L'avviso contiene l'indicazione analitica degli elementi sulla base dei quali è determinato il debito.

Il mancato invio o ricevimento dell'avviso, ovvero l'errata indicazione del dovuto contenuta nello stesso, non esime il contribuente dalla responsabilità per qualsiasi difetto di pagamento.

Il personale addetto agli sportelli fornisce tutte le delucidazioni sulla posizione contributiva di ogni singolo soggetto passivo concedendo, su richiesta (formale, ove richiesto dalla legge), tutte le riduzioni previste dalle varie normative.

Esatto provvederà ad applicare la compensazione tra quanto dovuto dal contribuente e quanto a lui dovuto a titolo di rimborso, garantendo negli altri casi la restituzione di importi versati e non dovuti entro il termine di 180 giorni dalla richiesta.

In nessun caso il personale della società Esatto è autorizzato e/o abilitato a richiedere e a riscuotere direttamente denaro contante presso il domicilio del cittadino.

4. Sportello per i cittadini

La società Esatto assicura l'apertura di sportelli:

- ✓ di front office (uffici aperti al pubblico)
- ✓ telefonici (tramite un call center con numero verde 800.800.880)
- ✓ virtuali su reti informatiche (via internet esatto@esattospa.it)

Tutti gli sportelli di piazza Sansovino 2 sono aperti nei giorni feriali e rispettano il seguente orario:

dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 16.00
sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00

Gli uffici sono raggiungibili con le seguenti linee bus della Trieste Trasporti:

- ✓ da piazza Libertà (stazione ferroviaria) - linea n. 1
- ✓ da piazza Oberdan – linee n. 15 e 16
- ✓ da piazza Tommaseo – linea n. 10
- ✓ da piazza Goldoni – linea n. 29

Per le sole sanzioni del Codice della strada, Esatto S.p.A. assicura lo sportello informazioni e cassa, in via Genova n. 6 presso il Comando di Polizia Locale rispettando il seguente orario:

dal lunedì al venerdì
dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e
dalle ore 13.30 alle ore 15.30

I tempi d'attesa per i fruitori dello sportello tradizionale sono al massimo di 20 minuti, mentre per quelli telefonici è previsto un tempo massimo di 5 minuti, salvo situazioni eccezionali che si potranno verificare in prossimità delle scadenze di legge.

Il personale addetto è abilitato all'acquisizione diretta di ogni informazione disponibile nel pieno rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003, assicurando l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo decreto.

5. I servizi svolti da Esatto SpA

5.1 Riscossione dell'Imposta Comunale sugli Immobili (ICI)

L'imposta è dovuta dai proprietari di immobili (case, negozi, capannoni industriali, aree fabbricabili ecc.), dai titolari di diritti reali (usufrutto, uso, superficie, abitazione, ecc.), dai locatari di immobili concessi in locazione finanziaria (c.d. leasing), dai concessionari demaniali e negli altri casi previsti dal D.Lgs. 504/92.

Dall'anno 2008 è stata abolita l'ICI sull'abitazione principale tranne che per gli immobili di categoria catastale A1 (abitazioni di tipo signorile), A8 (abitazioni in ville) ed A9 (castelli, palazzi di eminenti pregi artistici o storici).

Dove rivolgersi: Piazza Sansovino n. 2

Come effettuare i pagamenti:

- sul conto corrente postale n. 48725634
intestato a ESATTO SPA – I.C.I. TRIESTE
codice IBAN postale: IT60V0760102200000048725634
BIC: BPPIITRRXXX
- sul conto corrente bancario della Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia
IBAN: IT21C0634002210100000005340
BIC: IBSPIT2U
- sul conto corrente bancario della Friuladria
IBAN: IT43T0533602207000040480380
BIC: BPPNIT2P171
- domiciliazione bancaria (senza costi per il contribuente)

Riferimenti normativi: - D.Lgs. 504/92 e succ. mod.
- Regolamento comunale
- Regolamento generale delle entrate

Scadenze: - acconto o rata unica entro il 16 giugno di ogni anno
- saldo entro il 16 dicembre di ogni anno

5.2 Riscossione della tassa rifiuti solidi urbani (TARSU)

La tassa è dovuta da coloro che occupano, detengono o hanno la disponibilità, nel territorio comunale, di locali o aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, che per la loro natura o per il particolare uso cui sono stabilmente destinati, possono produrre rifiuti.

Sono solidalmente obbligati al pagamento della tassa anche i componenti dello stesso nucleo familiare o coloro che usano in comune i locali o le aree interessate.

La tassa è commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria e viene calcolata in base alla superficie imponibile.

Dove rivolgersi: Piazza Sansovino n. 2

Dove effettuare i pagamenti:

- sul conto corrente postale n. 48725949
intestato a ESATTO SPA – TARSU TRIESTE
codice IBAN postale: IT27F076010220000048725949
BIC: BPPIITRRXXX
- sul conto corrente bancario della Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia
IBAN: IT95D063400221010000005341
BIC: IBSPIT2U
- sul conto corrente bancario della Friuladria
IBAN: IT40V0533602207000040480481
BIC: BPPNIT2P171
- domiciliazione bancaria (senza costi per il contribuente)

Riferimenti normativi: - D.Lgs. 507/93 e succ. mod.
- Regolamento comunale
- Regolamento generale delle entrate

Scadenze: - quattro rate bimestrali consecutive stabilite di anno in anno.

5.3 Riscossione dell'imposta comunale sulla pubblicità e dei diritti sulle pubbliche affissioni (ICP)

L'imposta comunale sulla pubblicità si applica a tutti i messaggi pubblicitari effettuati attraverso forme di comunicazione visive o acustiche, in luoghi pubblici o aperti al pubblico o che sia da tali luoghi percepibile.

Tenuto al pagamento dell'imposta, in via principale, è colui che dispone a qualsiasi titolo il mezzo attraverso il quale il messaggio pubblicitario viene

diffuso. E' solidalmente obbligato al pagamento dell'imposta anche colui che produce o vende la merce o fornisce i servizi oggetto della pubblicità.

L'imposta si determina in base alla superficie del mezzo pubblicitario.

Le superfici inferiori ad un metro quadrato si arrotondano per eccesso al metro quadrato ed al mezzo metro quadrato dopo il primo. Non sono tassabili le superfici inferiori ai 300 centimetri quadrati.

I contribuenti sono tenuti, prima di esporre qualsiasi mezzo pubblicitario, ad ottenere le prescritte autorizzazioni ed a presentare ad Esatto la preventiva dichiarazione indicando: il tipo del mezzo che si intende esporre, la sua superficie, le sue caratteristiche (se luminoso) la descrizione del messaggio, l'ubicazione e la data di esposizione.

L'imposta è computata ad anno solare; per periodi di durata non superiori a tre mesi l'imposta applicata, per ogni mese o frazione, è pari ad un decimo di quella annuale.

Dove rivolgersi: Piazza Sansovino n. 2

Come effettuare i pagamenti:

- in contanti (senza costi per il contribuente)
- con assegni circolari
- bancomat

- sul conto corrente postale n. 48727648
intestato a ESATTO SPA – PUBBLICITA' TRIESTE
codice IBAN postale: IT35F0760102200000048727648
BIC: BPPIITRXXX

- sul conto corrente bancario della Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia
IBAN: IT49F0634002210100000005343
BIC: IBSPIT2U

- bollettino freccia inviato in allegato all'avviso di pagamento (senza costi per i contribuente)

Riferimenti normativi: - D.Lgs. 507/93 (Capo I) e succ. mod.
- Regolamento comunale
- Regolamento generale delle entrate

Scadenze: - 31 gennaio di ogni anno salvo proroghe per la pubblicità permanente, per quella temporanea prima dell'esposizione del mezzo pubblicitario.

5.4 Servizio delle pubbliche affissioni

Il servizio delle pubbliche affissioni è inteso a garantire l'esposizione in appositi impianti, da parte del personale di Esatto, di manifesti cartacei contenenti comunicazioni aventi finalità istituzionali, sociali o comunque privi di rilevanza economica e di messaggi pubblicitari diffusi nell'esercizio di un'attività economica.

Le pubbliche affissioni sono effettuate secondo l'ordine di precedenza risultante dal ricevimento della commissione. La durata dell'affissione decorre dal giorno in cui è stata eseguita al completo. Il materiale da affiggere deve pervenire presso gli uffici Esatto entro le ore 10.00 del giorno lavorativo precedente alla data di uscita. Il pagamento deve essere effettuato anticipatamente.

Dove rivolgersi: Piazza Sansovino n. 2

Come effettuare i pagamenti:

- in contanti (senza costi per l'utente)
- con assegni circolari
- bancomat

- sul conto corrente postale n. 48727648
intestato a ESATTO SPA – PUBBLICITA' TRIESTE
codice IBAN postale: IT35F0760102200000048727648
BIC: BPPIITRRXXX

- sul conto corrente bancario della Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia
IBAN: IT49F0634002210100000005343
BIC: IBSPIT2U

Riferimenti normativi: - D.Lgs. 507/93 (Capo I) e succ. mod.
- Regolamento comunale
- Regolamento generale delle entrate

Scadenze: - prima dell'esposizione dei manifesti

5.5 Riscossione del canone di occupazione degli spazi ed aree Pubbliche (COSAP)

Il canone è dovuto per occupazioni permanenti e temporanee realizzate nelle strade, nei corsi, nelle piazze, nei mercati anche attrezzati e, comunque, su suolo demaniale o su patrimonio indisponibile dell'Amministrazione comunale. Sono soggette al pagamento del canone anche le occupazioni di aree private sulle quali sia costituita una servitù di pubblico passaggio purchè regolarmente costituita ed iscritta nei libri fondiari.

Dove rivolgersi: Piazza Sansovino n. 2

Come effettuare i pagamenti:

- sul conto corrente postale n.48726475
intestato a ESATTO SPA – COSAP TRIESTE
codice IBAN postale: IT88G0760102200000048726475
BIC: BPPIITRRXXX
- sul conto corrente bancario della Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia IBAN: IT72E0634002210100000005342
BIC: IBSPIT2U
- bollettino freccia inviato in allegato all'avviso di pagamento (senza costi per i contribuente)

Riferimenti normativi: - D.Lgs. 446/97 e succ. mod.
- Regolamento comunale
- Regolamento generale delle entrate

Scadenze: - 30 gennaio di ogni anno salvo proroghe

5.6 Riscossione delle sanzioni per violazioni al codice della strada

Dove rivolgersi: via Genova, 6 presso il comando di Polizia locale

Come effettuare i pagamenti:

- in contanti (senza costi per l'utente)
- con assegni circolari
- bancomat
- sul conto corrente postale n. 48727168
intestato a ESATTO SPA – CDS TRIESTE
codice IBAN postale: IT98G0760102200000048727168
BIC: BPPIITRRXXX
- sul conto corrente bancario della Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia IBAN IT31K0634002210100000005348
BIC: IBSPIT2U
- presso tabaccherie e ricevitorie del lotto

Riferimenti normativi: - D.Lgs. 285/92 e succ. mod.
- Regolamento comunale

Scadenze: - entro 60 giorni dalla data di notifica del verbale

5.7 Riscossione delle rette degli asili

Dove rivolgersi: Piazza Sansovino n. 2

Come effettuare i pagamenti:

- sul conto corrente postale n. 49864267
intestato a ESATTO SPA – ASILI NIDO
codice IBAN postale: IT85F0760102200000049864267
BIC: BPPIITRRXXX
- sul conto corrente bancario della Cassa di Risparmio del Friuli Venezia
Giulia IBAN: IT45P0634002210100000005359
BIC: IBSPIT2U

Riferimenti normativi: - Regolamento comunale

Scadenze: - 40 giorni dall'invio della fattura

5.8 Riscossione delle rette per il servizio integrativo scolastico

Dove rivolgersi: Piazza Sansovino n. 2

Come effettuare i pagamenti:

- sul conto corrente postale n. 48726905
intestato a ESATTO SPA – SIS TRIESTE
codice IBAN postale: IT81V0760102200000048726905
BIC: BPPIITRRXXX
- sul conto corrente bancario della Cassa di Risparmio del Friuli Venezia
Giulia IBAN: IT91N0634002210100000005357
BIC: IBSPIT2U

Riferimenti normativi: - Regolamento comunale

Scadenze: - 40 giorni dall'invio della fattura

5.9 Riscossione delle locazioni degli immobili comunali

Dove rivolgersi: Piazza Sansovino n. 2

Come effettuare i pagamenti:

- sul conto corrente postale n. 49863095
intestato a ESATTO SPA – LOCAZIONI TRIESTE
codice IBAN postale: IT10F0760102200000049863095
BIC: BPPIITRRXXX

Riferimenti normativi: - Regolamento comunale

Scadenze: - semestrali

5.10 Riscossione delle rette per le mense scolastiche

Dove rivolgersi: Piazza Sansovino n. 2

Come effettuare i pagamenti:

- in contanti (senza costi per il cittadino)
- sul conto corrente postale n. 49864069
intestato a ESATTO SPA – REFEZIONE SCOLASTICA TRIESTE
codice IBAN postale: IT96F0760102200000049864069
BIC: BPPIITRRXXX
- sul conto corrente bancario della Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia
IBAN: IT68O0634002210100000005358
BIC: IBSPIT2U

Riferimenti normativi: - Regolamento comunale

Scadenze: - anticipate

5.11 Riscossione coattiva delle entrate

Dove rivolgersi: Piazza Sansovino n. 2

Come effettuare i pagamenti:

- su conto corrente postale indicato nell'atto notificato se trattasi di ingiunzione di pagamento
- su conto corrente bancario indicato nell'atto notificato se trattasi di ingiunzione di pagamento
- presso Equitalia Friuli Venezia Giulia se l'atto notificato è una cartella esattoriale.

Riferimenti normativi:

- R.D. 14/04/1910 n. 639
- D.P.R. n. 602/73
- D.Lgs n. 112/99
- Regolamento comunale
- Regolamento generale delle entrate

Scadenze: - entro 30 giorni dalla data di notifica dell'ingiunzione
- entro 60 giorni dalla notifica della cartella esattoriale

5.12 Controllo degli impianti termici

Esatto S.p.A. gestisce il servizio di ispezione degli impianti termici esistenti sul territorio del Comune di Trieste e verifica lo stato di manutenzione, d'esercizio e di efficienza energetica degli stessi.

Le ispezioni degli impianti vengono effettuate con preavviso di almeno 30 giorni all'occupante o proprietario o, nel caso di condominio, ai relativi amministratori o proprietari dello stabile in cui l'impianto è installato; viene messa in evidenza la possibilità per l'utente di dichiarare, nei termini di cui sopra, la non assoggettabilità ai controlli in presenza di apparecchi singoli quali: stufe, caminetti, apparecchi per il riscaldamento localizzato ad energia radiante; tali apparecchi, se fissi, sono tuttavia assimilati agli impianti termici quando la somma delle potenze nominali del focolare degli apparecchi al servizio della singola unità immobiliare è maggiore o uguale a 15 kW.

In sede di ispezione dovrà essere sempre disponibile il libretto d'impianto o di centrale, nonché il rapporto di controllo tecnico allegato G o F munito dell'apposito bollino verde "calore sicuro".

Nei casi in cui l'ispezione non possa essere effettuata per cause imputabili ai soggetti coinvolti, essa verrà effettuata con preavviso di 15 (quindici) giorni e in tali casi verrà richiesto un rimborso aggiuntivo pari al 50% del costo complessivo dell'ispezione.

A fine visita il verificatore rilascerà al responsabile dell'impianto un verbale di ispezione che dovrà essere conservato nel proprio libretto di impianto o di centrale.

Il personale di Esatto è tenuto ad esibire il tesserino di riconoscimento che lo abilita ad effettuare l'ispezione degli impianti termici; lo stesso non è autorizzato ad accedere a locali che non siano quelli direttamente interessati all'ispezione ed in nessun caso è previsto l'obbligo di dare denaro presso il domicilio del cittadino.

E' fatto obbligo al personale di mantenere riservate tutte le informazioni di cui, nel corso dell'espletamento delle proprie mansioni, dovesse venire a conoscenza.

Riferimenti normativi:

- Circolare Ministero dell'Interno n° 73 del 29 luglio 1971;
- D.M. 22 gennaio 2008 n. 37 e s.m.i.
- Legge 9 gennaio 1991, n° 10;
- D.P.R. 26 agosto 1993, n°412 e s.m.i.;
- Decreto Ministero Industria 12 aprile 1996;
- D.P.R. 15 novembre 1996 n. 660;
- Decreto del Ministero delle Attività Produttive dd. 17 marzo 2003;
- D.Lgs. 19 agosto 2005 n. 192 e s.m.i.;
- Regolamento comunale per il controllo di efficienza energetica e dello stato di esercizio degli impianti termici, approvato con deliberazione consiliare n. 116 dd. 11.12.2006, da ultimo modificato con deliberazione consiliare n. 36 dd. 23.04.2007.

5.13 Distribuzione della corrispondenza del Comune di Trieste

Il Comune di Trieste ha affidato ad Esatto il servizio di recapito della corrispondenza in uscita dall'Amministrazione comunale e indirizzata ai cittadini residenti entro il territorio del Comune stesso.

Il personale incaricato di recapitare la corrispondenza è riconoscibile dal tesserino personalizzato che dev'essere esposto e ben visibile.

Il servizio può essere espletato dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dal lunedì al sabato, esclusi i giorni festivi.

Gli addetti devono depositare la corrispondenza esclusivamente nelle apposite cassette con l'indicazione del nome del destinatario: in nessun caso potranno lasciare le buste in luoghi diversi quali androni, sottoscale ecc.

Il personale garantisce la riservatezza di tutte le informazioni di cui, nel corso dell'espletamento delle proprie mansioni, dovesse venire a conoscenza; detta riservatezza dovrà essere mantenuta anche al termine del lavoro eseguito.

In nessun caso il personale della società Esatto è autorizzato e/o abilitato a richiedere e a riscuotere direttamente, presso il domicilio del cittadino, qualsiasi somma di denaro. Lo stesso, inoltre, non è autorizzato ad accedere a locali che non siano quelli direttamente interessati alla consegna della corrispondenza.

Riferimenti normativi: D. lgs. n. 261 dd. 22.07.1999,

6. La Società Esatto

Per garantire ogni giorno un servizio di qualità ai cittadini, le persone che lavorano in Esatto hanno un ruolo fondamentale. La Società realizza diverse iniziative per sensibilizzare e coinvolgere il proprio personale nel processo di miglioramento dei servizi offerti alla cittadinanza attraverso comunicazioni interne, incontri periodici e corsi formativi.

6.1 Chiarezza e comprensibilità

Per rendere effettivi i diritti dei cittadini, Esatto s'impegna ad utilizzare un linguaggio semplice, a snellire quanto più possibile gli aspetti burocratici e ad adottare comportamenti improntati alla trasparenza e semplicità.

6.2 Tutela della riservatezza

Esatto garantisce a tutti i cittadini il rispetto della tutela della riservatezza secondo le modalità stabilite dal D.Lgs. 196/2003 con specifico riferimento a quanto disposto dall'art. 7 e successive integrazioni.

I cittadini che lo chiedono possono ottenere la conferma dell'esistenza dei propri dati personali, l'indicazione dell'origine, della logica e della finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), ed esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

6.3 Garanzia della continuità del servizio

Esatto s'impegna a garantire la presenza costante degli operatori nello svolgimento di tutti i servizi e le sostituzioni immediate del personale assente con altri dipendenti in possesso degli stessi requisiti richiesti per il personale titolare.

6.4 Le regole per il personale a contatto con il pubblico

Esatto ha stabilito alcune regole di comportamento per orientare il personale ad una sempre maggiore attenzione nei confronti dei fruitori dei servizi. L'obiettivo primario è quello di stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra cittadini e Società.

6.5 Il personale a contatto con il pubblico

Nei rapporti con i cittadini, tutto il personale:

- ✓ Deve dimostrare la massima disponibilità e non ne deve ostacolare i diritti;
- ✓ Deve rispondere alle richieste di informazioni con gentilezza, premura

- e precisione;
- ✓ Deve evitare discussioni con gli interlocutori, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;
 - ✓ Deve astenersi da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine della società o che contrastino con le disposizioni aziendali.

6.6 La trasparenza

Tutto il personale a diretto contatto con il pubblico è fornito di tesserino di riconoscimento che deve tenere ben in vista durante il servizio.

6.7 La cura della persona

Tutto il personale deve:

- ✓ Aver cura del proprio aspetto personale;
- ✓ Indossare, ove richiesto, il vestiario fornito dalla società, sempre pulito ed ordinato;

6.8 Certificazione di qualità

Prossimamente Esatto prevede di introdurre, un'organizzazione tesa ad implementare un Sistema Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9000. Il sistema qualità permeerà ogni attività e processo della società mista con l'introduzione di ruoli, responsabilità ed adempimenti tali da coinvolgere tutti i soggetti interni ed esterni della società stessa.

6.9 Posta elettronica certificata (PEC)

Esatto, per dare un ulteriore servizio innovativo alla cittadinanza, ha ottenuto la certificazione della posta elettronica esattospa@legalmail.it che può essere utilizzata nei confronti di coloro che la richiedono.

Si precisa che la posta elettronica certificata (PEC) è uno strumento che permette di dare ad un messaggio di posta elettronica, lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento tradizionale.

6.10 Contatti con le Associazioni di categoria

Esatto promuove a tutti i livelli contatti con le Associazioni dei consumatori e con quelle di categoria nonché con CAF e liberi professionisti, al fine di ricevere suggerimenti per migliorare ulteriormente le prestazioni fornite ai cittadini e per effettuare controlli sulla qualità dei servizi resi.

6.11 Appuntamenti

I cittadini con posizioni contributive particolarmente complicate possono fissare un appuntamento con il personale di Esatto telefonicamente o via mail; dal 31.12.2010 al servizio di appuntamento si accede anche mediante il web.

7. Comunicazioni con i contribuenti/utenti

La società ha attivato il sito internet www.esattospa.it dove tutti i cittadini possono trovare le informazioni relative ai servizi svolti, alle aliquote d'imposta e alle tariffe che la Società applica, secondo le indicazioni ricevute dal Comune di Trieste, e alle modalità di pagamento.

Sul sito internet www.esattospa.it:

- ✓ sono esplicitati, per singola entrata tributaria ed extra-tributaria affidata in riscossione, le modalità di accesso ai servizi svolti dalla Società;
- ✓ sono messi a disposizione dei contribuenti/utenti i facsimile della modulistica, delle certificazioni, delle dichiarazioni e di ogni altro documento o atto utile ai cittadini per l'accesso ai servizi affidati alla Società;
- ✓ sono disponibili i regolamenti disciplinanti le singole entrate gestite, nonché le relative normative tributarie.

Sul sito internet è presente un link "contattaci" attraverso il quale i contribuenti utenti potranno dialogare con la società richiedendo informazioni sui servizi e appuntamenti per un contatto diretto con gli sportelli.

8. Modalità di segnalazione di disservizi e di presentazione dei reclami

Sul sito internet www.esattospa.it è possibile trovare i nomi dei responsabili della Società ai quali rivolgersi per segnalare problemi, disservizi o per presentare reclami.

Quando i cittadini ne fanno richiesta, la Società si impegna a rispondere alle segnalazioni di problemi e disservizi ed ai reclami presentati entro 45 giorni dal loro ricevimento.

Le segnalazioni di disservizi e reclami possono essere inoltrati:

Telefonicamente al numero:

✓ **800 800 880** numero verde

Tramite posta al seguente indirizzo:

Esatto S.p.A.
Piazza del Sansovino, 2
34131 TRIESTE

Tramite fax al numero

✓ 040 - 3223700 (fax)

Tramite posta elettronica al seguente indirizzo:

esatto@esattospa.it

Tramite P.E.C. (posta elettronica certificata) al seguente indirizzo:

esattospa@legalmail.it