



**Area S.r.l.**  
*Società Unipersonale*  
**Sede legale:**  
Via Torino, 10/B  
12084 Mondovì (CN)  
Tel. 0174 673000

C.F. e R.I. / Cn. 02971560046  
Exacta Gruppo Iva / P.I. 04023060041  
Rea CCIAA di Cuneo 251808  
Capitale Sociale € 10.000.000 I.v.  
Iscr. n.178 Albo Art. 53 del D.Lgs 446/97  
areariscossioni srl@pec.it

Società soggetta all'attività di  
direzione e coordinamento  
di **Exacta S.p.A.**

[www.areasicossioni.it](http://www.areasicossioni.it)

## CARTA DEI SERVIZI

### Premessa

La Carta dei Servizi è predisposta per dare al cittadino-contribuente le giuste indicazioni sulle attività e sui servizi offerti dalla società.

Area S.r.l. impronta la sua missione al pieno soddisfacimento del cliente nella realizzazione delle esigenze ed aspettative dei cittadini/contribuente circa l'espletamento del servizio affidato.

Per dare piena attuazione a tali principi, Area S.r.l. ha approntato la Carta dei Servizi quale documento utile all'Ente cliente per informare e guidare il cittadino nella conoscenza delle prestazioni che possono essere ottenute dall'Affidatario dei servizi comunali.

Con l'adozione della Carta, Area S.r.l. si impegna ad un continuo monitoraggio della qualità dei servizi erogati affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei contribuenti.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un patto concreto, ponendo le basi e le regole per un rapporto trasparente tra Ente locale e affidatario nonché tra affidatario e cittadini-contribuenti, in fase di erogazione dei servizi.

Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto. L'obiettivo della Carta è che il cittadino-contribuente possa conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio le tempistiche di evasione della pratica/istanza oppure le modalità di accesso al front-office) e, per esclusione, i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).

La carta è vincolante per la Società e definisce:

1. i rapporti con i cittadini-contribuenti;
2. le modalità per la presentazione di richieste di informazioni e chiarimenti;
3. la qualità del servizio;
4. le modalità con le quali i cittadini-contribuenti possono valutare il servizio;
5. le modalità di presentazione di reclami e la segnalazione di eventuali disservizi riscontrati.

I contribuenti possono facilmente accedere al contenuto della Carta dei Servizi attraverso le seguenti modalità:

- sito internet istituzionale <https://www.areariscossioni.it/compliance/>
- Presso gli sportelli aperti al pubblico, la cui ubicazione è verificabile tramite contatto telefonico ai nn. 800.090.337 e 02.8359.1707.

La Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata qualora vi fossero variazioni significative nell'attività di Area S.r.l..

## La Società

Area S.r.l. è iscritta al n. 178 dell'Albo ex art. 53 D. Lgs. n. 446/1997 tenuto dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e svolge l'attività di liquidazione, accertamento e riscossione dei tributi e delle altre entrate di Enti locali.

La sede legale è situata in 12084 – Mondovì (CN), Via Torino n. 10/b.

I principali servizi erogati sono (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- la riscossione in concessione delle entrate tributarie ed extratributarie degli Enti Locali;
- il supporto all'ufficio tributi (redazione ruolo TARI, Bonifiche banche dati IMU, ecc.);
- verifiche e accertamenti dei tributi maggiori;
- attività a supporto per la gestione delle sanzioni amministrative per violazioni al Codice della Strada;
- attività connesse alla gestione e riscossione delle entrate degli Enti Locali.

Area S.r.l. intende:

- essere una risorsa positiva per il territorio ed un punto di riferimento per il cittadino-contribuente;
- essere un esempio di professionalità ed eticità al fine di rendere il servizio inerente la fiscalità locale sempre più comodo, agevole, semplice e trasparente;
- riconoscersi come punto di riferimento della collettività nella promozione della cultura del "buon contribuente" e nella lotta ad ogni forma di elusione ed evasione fiscale;
- distinguersi sempre per cortesia, spirito di accogliimento e disponibilità verso il pubblico;
- rafforzare, all'interno di Area S.r.l., l'identificazione ed il senso di appartenenza all'azienda, anche attraverso continue azioni volte a promuovere la correttezza, il rispetto e la collaborazione in ambito lavorativo;
- promuovere, a tutti i livelli, la formazione e l'innovazione tecnologica per il massimo beneficio di cittadini-contribuenti.

## **Partecipazione dei cittadini-contribuenti**

L'adozione della presente Carta esprime la volontà di aprire un dialogo e di attivare una stretta collaborazione tra la Società e i cittadini-contribuenti. I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- a) al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia inerenti le attività che lo vedono direttamente coinvolto:

- presentando memorie o note scritte (nelle modalità indicate nel paragrafo successivo “Suggerimenti e Reclami”), alle quali Area S.r.l. si impegna a fornire riscontro entro 3 giorni lavorativi;
  - fornendo suggerimenti verbali al funzionario incaricato da Area S.r.l. con il quale può venire in contatto tramite front-office o comunicazione telefonica;
- b) all’istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
- di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia);
  - di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla L. n. 241/1990.

Nell’esercizio di tali diritti l’utente potrà richiedere l’assistenza di un funzionario incaricato contattabile tramite i canali di accesso messi a disposizione da Area (mail PEC, telefono, front-office, chat ecc.) oppure procedere in autonomia accedendo agli atti tramite il Portale del Contribuente attraverso il link <https://www.areariscossioni.it/area-contribuenti/>.

## Efficienza ed efficacia

Area S.r.l. impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- a. per **efficienza** si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello qualitativo e quantitativo rispetto alle risorse disponibili e agli obiettivi aziendali , in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici;
- b. per **efficacia** si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello qualitativo e quantitativo rispetto alle esigenze dei contribuenti e perseguendo il loro soddisfacimento. L’impegno costante nel garantire questi obiettivi consente al servizio di mostrarsi sempre ed in ogni occasione:

- corretto, garantendo la conformità alle regole;
- favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, in linea con le necessità, le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
- autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

Per mantenere sotto costante verifica e controllo tali obiettivi Area S.r.l. ha adottato un Sistema di Qualità conforme ai requisiti della normativa UNI EN ISO 9001:2015.

## Eguaglianza ed imparzialità

Per garantire un servizio di qualità ai contribuenti, Area S.r.l. attribuisce un ruolo fondamentale alle persone che lavorano al suo interno e presso le unità locali, realizzando diverse iniziative volte a coinvolgere il proprio personale nel processo continuo di miglioramento dei servizi offerti, attraverso attività formative e disposizioni interne.

Area S.r.l., nelle figure dei suoi dipendenti e collaboratori, impronta il suo comportamento nei confronti degli utenti a criteri di:

- onorabilità e integrità morale: questi valori sono considerati la base di ogni comportamento aziendale e individuale che vede coinvolto tutto il personale, dipendente e non. Derivano da atteggiamenti ispirati alla rettitudine di ciascuno e devono venire espressi sia nella vita professionale sia in quella sociale;
- chiarezza e comprensibilità: i documenti devono essere chiari e riportare tutti i dati utili ai fini della comprensione da parte del contribuente, affinché egli stesso possa verificarne la veridicità. Area S.r.l. si impegna ad utilizzare un linguaggio semplice ed a snellire, per quanto possibile, gli aspetti burocratici;
- obiettività: i dipendenti e collaboratori di Area S.r.l., in virtù della correttezza del metodo di lavoro, agiscono esclusivamente nell'osservanza della vigente normativa e secondo le direttive societarie;
- giustizia: i procedimenti messi in atto, nonché le richieste creditorie che vengono inoltrate ai

contribuenti, devono essere conformi ai dettami normativi, e i documenti devono riportare tutti i riferimenti di legge necessari ed utili, secondo la massima trasparenza;

- imparzialità: attraverso la Carta dei Servizi Area S.r.l. si impegna a fornire indistintamente, a tutti i cittadini-contribuenti, il medesimo trattamento, senza discriminazione alcuna. Tutte le posizioni saranno valutate in modo equo con riferimento esclusivo alla normativa vigente e consolidata giurisprudenza, senza eccezioni e favoritismi di alcun genere;
- continuità del servizio: Area S.r.l. si impegna a garantire la presenza costante degli operatori nello svolgimento dei servizi, prevedendo l'immediata sostituzione del personale assente con altri aventi pari caratteristiche professionali;
- riservatezza (rispetto della normativa sulla Privacy): viene attuata una gestione riservata delle informazioni acquisite dai contribuenti nell'ambito dell'attività. Queste informazioni, conoscenze e dati acquisiti o elaborati dai dipendenti e collaboratori durante l'attività lavorativa sono da intendersi di proprietà degli Enti clienti di Area S.r.l. (la quale è nominata dal Titolare dei dati quale Responsabile del trattamento ex art. 28 del Reg. UE 2016/679) e non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate senza specifica autorizzazione, eccezion fatta per le richieste provenienti dalle Autorità competenti per legge. Area S.r.l. garantisce a tutti i contribuenti il rispetto della riservatezza secondo le modalità stabilite dal Regolamento U.E. n. 2016/679 (anche noto come G.D.P.R.) e successive modifiche ed integrazioni.

Tali principi fondamentali sono contenuti e richiamati dal Codice Etico della Società, nonché dallo Statuto del Contribuente, alla cui adozione e rispetto sono tenuti tutti i soggetti che operano, con qualsivoglia ruolo o funzione, all'interno di Area S.r.l..

## **Rapporti con i cittadini e modalità di presentazione istanze / richieste di chiarimenti**

## Il front office

Area S.r.l., beneficiando degli strumenti tecnologici oggi disponibili, garantisce un accesso veloce e facilitato al front office tramite lo sportello web, evitando così ai cittadini-contribuenti il disagio di doversi recare fisicamente presso gli sportelli locali. Al fine di efficientare tale servizio, l'accessibilità è prevista tramite appuntamento.

Inoltre, Area S.r.l. potrà ricevere i cittadini-contribuenti, sempre previo appuntamento, presso gli uffici dislocati sul territorio secondo orari e modalità indicati nelle comunicazioni e negli avvisi ricevuti. Gli sportelli, sia web che fisici, sono gestiti unicamente da personale qualificato ed in grado di fornire al cittadino-contribuente le informazioni e l'assistenza necessarie. Il personale addetto agli sportelli fornisce tutte le delucidazioni sulla posizione contributiva di ogni singolo soggetto passivo, ed è abilitato all'acquisizione diretta di ogni informazione disponibile nel pieno rispetto delle disposizioni del Regolamento U.E. n. 2016/679 (anche noto come G.D.P.R.) assicurando l'osservanza di quanto da esso stabilito. In presenza di posizioni contributive particolarmente complesse potranno intervenire, concordando specifici appuntamenti, consulenti abilitati o il responsabile di riferimento. Il personale, scelto tra soggetti predisposti ai rapporti interpersonali, è appositamente formato al rapporto con il pubblico e deve mantenere sempre un comportamento consono al ruolo, ovvero improntato ai canoni di cortesia, chiarezza, correttezza, trasparenza e professionalità. Lo stesso è dotato di un tesserino di riconoscimento personalizzato che deve essere esposto e ben visibile, e si identifica in caso di contatto telefonico. Nei rapporti con il contribuente gli addetti sono tenuti al rispetto di alcune regole comportamentali:

- rispondere alle richieste di informazioni con cortesia, sollecitudine e precisione, semplicità e chiarezza;
- mantenere sempre un comportamento disponibile e conciliativo, evitando discussioni o commenti, anche in relazione a eventuali critiche;
- astenersi da dichiarazioni o comportamenti che possano compromettere l'immagine della Società o che siano in contrasto con le disposizioni aziendali;
- avere cura della propria persona e ad indossare un abbigliamento decoroso.

## Assistenza telefonica e telematica

Tutte le comunicazioni che Area S.r.l. invia ai contribuenti riportano, in calce, gli estremi per contattare la Società al fine di richiedere informazioni o presentare istanze inerenti la posizione oggetto dell'avviso.

Il contribuente può procedere tramite telefono (da rete fissa al nr. verde: 800.090.337, o da mobile al nr. 02.8359.1707, operativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00).

Area S.r.l. monitora costantemente i tempi di attesa del centralino telefonico fornendo al contribuente le seguenti opportunità:

- rimanere in attesa per un tempo massimo di 10 minuti (tempo di attesa medio di 3 minuti) conoscendo il numero di utenti in lista di attesa;
- richiedere nel corso dell'attesa di accedere al servizio di richiamata che sarà effettuato nelle modalità indicate nel paragrafo successivo.

## Servizio di richiamata

A seguito della richiesta effettuata dal contribuente, i consulenti di Area provvederanno, entro le successive 24 ore lavorative, a ricontattarlo telefonicamente al numero dallo stesso fornito. In assenza di risposta da parte del contribuente, verrà inviato un sms per avvisarlo che è stato effettuato un tentativo di chiamata con esito negativo, e che si procederà ad un secondo contatto entro il giorno seguente.

In alternativa al contatto telefonico i contribuenti possono usufruire dell'apposito "Portale del Contribuente", raggiungibile all'indirizzo: <https://www.areariscossioni.it/area-contribuenti/>.

Una volta eseguita la registrazione, che può avvenire tramite SPID o secondo le indicazioni fornite dal portale

stesso (anche attraverso video illustrativo) il contribuente potrà inoltrare la propria istanza, allegare documenti e/o dialogare con i consulenti del Servizio Informazioni tramite webchat.

Al di fuori degli orari di operatività dell'Ufficio è comunque attivo un BOT (consulente virtuale) che fornisce al contribuente le informazioni come modalità di pagamento, dilazioni di pagamento, revoche e sospensioni dei fermi amministrativi, ecc.

Qualora le informazioni fornite dall'applicazione non fossero ritenute sufficienti e/o soddisfacenti, è possibile chiedere, tramite la medesima, un ricontatto telefonico da parte degli operatori, che provvederanno a richiamare negli orari d'ufficio sopra indicati.

## Whats Code

Per rendere ancora più accessibile il servizio, gli atti ricevuti dal contribuente sono provvisti di QR CODE; al contribuente basterà inquadrarlo con il proprio smartphone per ricevere immediatamente assistenza sull'atto attraverso l'applicazione "WhatsApp" (procedere al pagamento, richiedere rateizzazioni, prenotare un appuntamento telefonico con i nostri consulenti, ecc.)

## Qualità del servizio: l'informazione e l'ascolto

L'ascolto dei cittadini-contribuenti è un impegno prioritario di Area S.r.l..

Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo e di relazione con i contribuenti, Area S.r.l. ha istituito diverse forme di ascolto del cittadino:

- rilevazioni di soddisfazione dell'utenza ovvero rilevazione periodica di verifica del gradimento del servizio, ottenibili ad esempio attraverso questionari da sottoporre ai contribuenti che usufruiscono degli appositi sportelli di front-office e/o del servizio di consulenza o a mezzo di apposite indagini telefoniche;

- analisi dei suggerimenti e delle segnalazioni pervenute tramite i canali indicati nei paragrafi precedenti;
- verifica dei reclami per il mancato rispetto degli standard promessi contenuti nella Carta dei Servizi, reclami che dovranno pervenire nelle modalità indicate nel paragrafo “Suggerimenti e reclami”.

## **Valutazione del Front-office e del servizio di consulenza da parte dei cittadini-contribuenti**

Area S.r.l. effettua periodiche valutazioni sul grado di apprezzamento del front-office e del servizio di consulenza da parte dei cittadini-contribuenti; vengono, quindi, raccolte tutte le informazioni fornite e le eventuali segnalazioni scritte, alle quali i responsabili del processo sono tenuti a rispondere con prontezza, rapidità e chiarezza. I risultati delle indagini vengono resi noti al cliente di Area (Ente locale) e rappresentano utili indicazioni per migliorare il rapporto con i propri contribuenti e impostare eventuali piani di ottimizzazione del servizio.

Nell'ambito dei monitoraggi periodici, vengono altresì effettuate interviste telefoniche agli Enti clienti, nell'ambito delle quali gli stessi possono effettuare segnalazioni di eventuali disservizi.

### **Suggerimenti e reclami**

Suggerimenti e/o reclami di eventuali disservizi o di mancato rispetto degli impegni e dei principi fissati nella Carta dei Servizi possono essere formulati per iscritto e devono contenere le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato. In particolare le segnalazioni potranno riguardare:

- il comportamento del personale (indicando il nominativo della persona addetta);
- la qualità del servizio reso o la ragione del disservizio;

- il mancato rispetto degli standard fissati dalla presente Carta dei Servizi.

I reclami devono essere inoltrati:

- in modalità cartacea direttamente presso la sede legale: Area S.r.l. sita in 12084 – Mondovì (CN), Via Torino n. 10/b;
- tramite posta elettronica certificata all'indirizzo [areariscossionisrl@pec.it](mailto:areariscossionisrl@pec.it);
- tramite segnalazione mediante apposita piattaforma telematica "Whistleblowing", raggiungibile all'indirizzo <https://exactaspa.integrity.complylog.com/submit-case>.

Qualora il reclamo sia inerente a supposte violazioni del Regolamento Privacy, la segnalazione dovrà essere inviata al seguente indirizzo [dpo@areariscossioni.it](mailto:dpo@areariscossioni.it).

La Società si impegna a dare riscontro al reclamo per iscritto entro il minor termine possibile, fatto salvo il caso di richieste particolarmente complesse che comportino una analisi maggiormente approfondita, e comunque, in ogni caso, entro e non oltre giorni 30 (trenta) dalla richiesta.

## **Standard ed impegni di qualità**

Per garantire una buona erogazione di servizi, Area S.r.l. ha individuato alcuni indicatori che permettano all'Ente (ed ai cittadini-contribuenti) di verificare se le prestazioni offerte rispettino gli standard promessi e/o concordati. A titolo esemplificativo, gli indicatori individuati sono:

- tempi di attesa medi di risposta alle chiamate telefoniche;
- giorni medi di evasione delle istanze pervenute;
- % di evasione delle chiamate ricevute;
- % di successo dei contatti di richiamo;
- numero di eventuali reclami/segnalazioni ricevute
- risultanze qualitative derivanti dai questionari sottoposti ai cittadini-contribuenti nelle modalità su indicate.

Questi indicatori vengono costantemente monitorati e confrontati anno dopo anno e sono oggetto di



**Area S.r.l.**  
*Società Unipersonale*  
**Sede legale:**  
Via Torino, 10/B  
12084 Mondovì (CN)  
Tel. 0174 673000

C.F. e R.I. / Cn. 02971560046  
Exacta Gruppo Iva / P.I. 04023060041  
Rea CCIAA di Cuneo 251808  
Capitale Sociale € 10.000.000 I.v.  
Iscr. n.178 Albo Art. 53 del D.Lgs 446/97  
areariscossioni@pec.it

Società soggetta all'attività di  
direzione e coordinamento  
di **Exacta S.p.A.**

[www.areariscossioni.it](http://www.areariscossioni.it)

attente considerazioni e valutazioni da parte della Direzione.

Negli uffici accessibili al pubblico sono esposti gli standard di Qualità, e le informazioni relative alle modalità di invio delle segnalazioni/reclami.

Mondovì, 12/12/2024

**Area S.r.l.**