



COMUNE DI VOLPIANO

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI RISCOSSIONE COATTIVA DELLE ENTRATE COMUNALI

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

Le pubbliche amministrazioni, spesso caratterizzate da dinamiche complesse e articolate, possono apparire di difficile accesso per i Cittadini. **STEP**, sin dall'inizio della sua attività, si è impegnata a offrire servizi in modo semplice, qualificato e innovativo.

La Carta dei Servizi nasce con l'obiettivo di tutelare i Cittadini, garantendo loro un accesso agevole alle prestazioni offerte, nel rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità ed egualianza. Questo documento rappresenta una guida essenziale, volta a informare e orientare l'Utente.

Definisce i principi, le regole e gli standard dei servizi erogati, indicando anche le modalità di intervento qualora gli impegni assunti con il Comune di Volpiano non vengano rispettati. In tal senso, la Carta dei Servizi si configura come un patto di qualità, permettendo ai Cittadini di conoscere in dettaglio le prestazioni disponibili e le modalità di erogazione, favorendo così una partecipazione consapevole. Inoltre, costituisce uno strumento di valutazione dell'operato di **STEP** e testimonia il suo impegno nel miglioramento continuo della qualità dei servizi. In sintesi, la Carta dei Servizi è:



- ↗ uno strumento di informazione e comunicazione, che stabilisce i principi fondamentali e gli standard adottati nell'erogazione dei servizi;
- ↗ un impegno ufficiale del Comune di Volpiano e di **STEP** nei confronti dei Cittadini, volto a garantire elevati livelli di qualità, verificabili in modo costante.

Per garantire la massima diffusione, la Carta è disponibile nei locali di **STEP**, pubblicata sul sito [www.stepservizi.net] (<http://www.stepservizi.net>) e su quello del Comune di Volpiano, oltre a essere adeguatamente promossa attraverso i principali canali di comunicazione.

Il documento può essere soggetto a revisioni e aggiornamenti periodici, con l'obiettivo di migliorare e adeguare i servizi alle esigenze della comunità.

GLI OBIETTIVI

L'obiettivo perseguito è quello della corretta gestione del servizio di riscossione coattiva delle entrate concesse e dei rapporti con i Cittadini secondo i principi stabiliti dalle norme di legge e regolamentari.

La centralità del Cittadino è un valore assoluto per **STEP** che si pone al servizio degli Utenti per agevolare gli adempimenti e fornire assistenza sulla base di un rapporto improntato a fiducia e collaborazione, ispirato al principio di buona fede.

I valori di riferimento sono:

- ↗ forte impegno e competenza nell'assistenza al Cittadino;
- ↗ comunicazione chiara, usando anche le più moderne tecnologie;
- ↗ rilevanza dell'ascolto e della partecipazione del Cittadino per il miglioramento del servizio;
- ↗ affidabilità, intesa come capacità di rispettare gli impegni presi e di conquistare la fiducia dei Cittadini;
- ↗ tempestività nel dare risposta alle richieste dei Cittadini;
- ↗ semplicità di accesso ai servizi.

STEP è inoltre costantemente impegnata nello sviluppo di strumenti tecnici, procedurali e regolamentari che favoriscano il mantenimento di un rapporto positivo con i Cittadini-Contribuenti in termini di comunicazione, trasparenza e semplificazione degli adempimenti. In un simile contesto assume un importante valore lo strumento **Agorà** pensato per il Cittadino, che oltre a facilitare le interazioni con il personale dello sportello dispone di un sistema di prenotazione di appuntamenti e di videochiamata che consentono all'Utente di dialogare con incaricati della società senza spostarsi.

STEP intende assicurare la corretta applicazione delle entrate e soddisfare, al contempo, le esigenze dei Contribuenti con riguardo a tutti gli aspetti formali, sostanziali, normativi ed operativi al fine di favorire quanto più possibile la definizione spontanea degli adempimenti ed operando con criteri di responsabilità, attenzione ai bisogni, buona fede, trasparenza ed imparzialità.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il rapporto con i Contribuenti si ispira ai principi di responsabilità, attenzione ai bisogni e buona fede. **STEP** si impegna a mantenere comportamenti trasparenti e capaci di interpretare correttamente i bisogni dei Cittadini. Nel contempo, assicura imparzialità di trattamento ed integrità nei rapporti con la pubblica amministrazione, nel rispetto delle regole derivanti dalle leggi, dai regolamenti comunali e dai codici di comportamento aziendali.

I principi fondamentali, espressi anche nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e s.m.i, cui la **STEP** si attiene sono i seguenti:



- ↗ **Chiarezza** - Nella comunicazione, sia verbale che scritta, viene usato un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.
- ↗ **Continuità** - L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni, nei giorni e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a causa di forza maggiore, saranno tempestivamente comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:
 - ✓ con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
 - ✓ pubblicate sul sito internet della **STEP** e del Comune;
 - ✓ con comunicazioni vocali presenti ai numeri telefonici **079.9104394** e **079.350332**;
 - ✓ nei periodi caratterizzati da maggiore afflusso è possibile un aumento del personale dedicato all'attività di front office, ovvero una estensione degli orari di apertura;
 - ✓ con i sistemi telematici per il Cittadino, che garantiscono la continuità dei servizi in quanto funzionanti 24/24 e 365 gg/anno.
- ↗ **Cortesia e identificabilità** - Tutti i dipendenti **STEP** si impegnano ad instaurare un rapporto con i Cittadini basato sulla cortesia, sulla disponibilità e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità nei modi previsti (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) e ad esporre il proprio tesserino di riconoscimento in caso di presenza al Front Office. In tutte le comunicazioni inviate ai Cittadini saranno indicati i nominativi del dipendente che ha fornito informazioni all'Utente.
- ↗ **Efficienza ed efficacia** - Le azioni organizzative e di erogazione delle prestazioni sono ispirate ai principi di efficacia ed efficienza. **STEP** persegue il continuo miglioramento, proponendosi l'obiettivo di raggiungere il più elevato livello di soddisfazione del Cittadino fruitore dei servizi. A tal fine, il personale è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza.
- ↗ **Partecipazione** - I Cittadini possono esercitare il loro diritto a partecipare:
 - ✓ al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia presentando memorie e note scritte, o fornendo suggerimenti verbali;
 - ✓ al procedimento di proprio interesse, esercitando il diritto di accesso agli atti così come disciplinato dalla Legge n. 241/90 e s.m.i. e smi. La consegna di copia degli atti avviene a titolo gratuito.
- ↗ **Semplificazione delle procedure** - **STEP** assume iniziative volte a garantire che la modulistica venga messa a disposizione del Contribuente in tempi utili per gli adempimenti. Viene sempre prevista la presenza di copia cartacea della modulistica nella sede, così come è possibile scaricare dalla sezione dedicata all'incarico presente nel sito web aziendale, tutti i documenti necessari. **STEP** ha cura che le proprie comunicazioni e istruzioni siano comprensibili e che il Contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto attraverso il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.
- ↗ **Tutela della privacy** - Il trattamento dei dati personali dei Cittadini avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 196/2003, assicurando l'esercizio dei diritti previsti dall'art. 7 del medesimo decreto ed altresì del Regolamento UE 2016/679 RGPD e smi.



- ↗ **Uguaglianza e imparzialità** - I comportamenti della **STEP** nei confronti degli Utenti sono ispirati a criteri di uguaglianza, giustizia, obiettività ed imparzialità, senza discriminazioni di sorta.

INFORMAZIONI UTILI

Con contratto di servizi, il Comune di Volpiano ha assegnato alla **STEP** l'affidamento del servizio di riscossione coattiva delle entrate comunali. Tale incarico prevede la gestione e il recupero delle somme dovute, garantendo procedure efficaci e trasparenti nel rispetto della normativa vigente.

Attraverso l'adozione di strumenti e metodologie avanzate, **STEP** si impegna a rendere il processo di riscossione più accessibile e chiaro per i Cittadini, assicurando equità e imparzialità nell'applicazione delle disposizioni. Inoltre, il servizio mira a favorire un'interlocuzione costruttiva con gli Utenti interessati, offrendo informazioni dettagliate e supporto per agevolare la regolarizzazione delle posizioni debitorie.

L'obiettivo principale del servizio è garantire procedure efficaci e rispettose, evitando approcci puramente coercitivi e promuovendo invece soluzioni che facilitino il Cittadino nella regolarizzazione della propria posizione debitoria. **STEP**, attraverso strumenti innovativi e strategie di comunicazione mirate, si impegna a fornire assistenza diretta e personalizzata, permettendo agli Utenti di comprendere le modalità di pagamento e di valutare eventuali soluzioni concordate.

In particolare, viene favorito un approccio collaborativo, volto a prevenire disagi e tensioni, offrendo canali di ascolto e supporto. **Gli Utenti potranno usufruire di uno sportello dedicato presente sul territorio comunale all'indirizzo corso Europa, 599**, presso il quale sarà possibile ricevere informazioni chiare sui pagamenti e accedere a servizi di consulenza per individuare le modalità più idonee di adempimento.

In questo contesto, il servizio non si limita alla mera riscossione delle somme dovute, ma si configura come un percorso di accompagnamento per il Cittadino, basato su trasparenza, equità e dialogo costante.

Lo **sportello sul territorio** osserverà i seguenti orari di apertura al pubblico:

Giorno	Dalle ore	Alle ore	Totale ore
Mercoledì	08.30	16.30	8.00

Gli **uffici telematici** dedicati al servizio per gli Utenti osservano i seguenti orari di apertura al pubblico:

Giorno	Dalle ore	Alle ore	Dalle ore	Alle ore	Totale ore
Lunedì	09.00	13.00	15.00	17.00	6.00
Martedì	09.00	13.00	15.00	17.00	6.00
Mercoledì	09.00	13.00	15.00	17.00	6.00
Giovedì	09.00	13.00	15.00	17.00	6.00
Venerdì	09.00	13.00	15.00	17.00	6.00

STEP, attraverso il continuo aggiornamento del proprio sito web, fornisce uno strumento facilmente utilizzabile, chiaro e gratuito per conoscere tempestivamente le disposizioni legislative ed amministrative in materia di riscossione coattiva, eventuali loro modifiche, circolari e risoluzioni di nuova emissione. La sede locale è dotata di Fibra e di tutta la strumentazione e della modulistica necessaria all'Utente per i propri adempimenti.

Sul sito internet: www.stepservizi.net, il Contribuente è in grado di:



- ↗ acquisire ogni tipo di informazione sul procedimento di esazione attivato;
- ↗ accedere alla Carta dei servizi;
- ↗ scaricare i moduli necessari per l'espletamento degli adempimenti;
- ↗ verificare le scadenze di pagamento.

Call center

Il personale del Call center preposto a rispondere alle telefonate al numero telefonico dedicato **0432.907617 - 079.350332**, ovvero adoperando lo strumento **Agorà**, presente nel sito internet aziendale nell'apposita sezione, degli Utenti può fornire informazioni di carattere generale sugli adempimenti da espletare in relazione ai servizi offerti dalla **STEP**.

È possibile contattare i numeri succitati dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle ore 14.30 alle ore 17:00 **dal lunedì al venerdì**.

L'ufficio relazioni con il pubblico (URP)

Per facilitare, migliorare ed estendere l'accesso ai servizi la **STEP** ha attivato l'ufficio relazioni con il pubblico (URP), sito in via Monsignor Peano, 8, 8b – Cuneo (CN). Attività principale dell'URP è quella di ascolto del Cittadino, gestione dei suggerimenti e dei reclami provenienti dallo stesso nonché dell'eventuale disservizio.

Più in particolare, l'URP si occupa di:

- ↗ illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- ↗ illustrare le attività della **STEP** ed il suo funzionamento;
- ↗ favorire l'accesso ai servizi, promuovendone la conoscenza;
- ↗ favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione;
- ↗ garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla Legge n. 241/1990 e s.m.i.;
- ↗ attuare, mediante l'ascolto dei Cittadini e la conseguente comunicazione all'interno della **STEP**, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte dell'utenza.

Lo sportello dedicato

Con il fine di rispondere all'esigenza di offrire ai Contribuenti appartenenti a particolari categorie priorità di trattamento durante le attese agli sportelli, la **STEP** ha attivato lo sportello dedicato a soggetti portatori di handicap, anziani, invalidi e donne in stato di gravidanza, con la giornata del giovedì espressamente dedicata a tali categorie, con passaggio prioritario allo sportello.

Consigli ai Cittadini

- ↗ Il sito internet della **S.T.E.P. Srl**: www.stepservizi.net, è costantemente aggiornato: non esitate a consultarli per usufruire dei servizi telematici, ottenere aggiornamenti normativi e scaricare la modulistica che vi occorre.
- ↗ Prima di recarsi presso gli sportelli è bene controllare di essere in possesso di tutta la documentazione necessaria a definire la pratica.



- ↗ Per usufruire delle nostre utili guide relative agli adempimenti tributari, preghiamo di consultare il nostro canale YOUTUBE ovvero la pagina FACEBOOK che verranno costantemente aggiornate con le informazioni afferenti al servizio.

SERVIZI EROGATI

Il Contribuente che si reca presso gli uffici della **STEP** viene accolto nella zona di attesa, prima di accedere agli sportelli di front-office. Per garantire al Contribuente di accedere il più rapidamente possibile al servizio, sono previsti sistemi per limitare l'insorgenza di code. Nei momenti di maggiore affluenza:

- ↗ è previsto l'inserimento di una persona nella zona di attesa con l'incarico di gestire la prima accoglienza (informazioni di carattere generale, ritiro ed assistenza alla compilazione di moduli);
- ↗ in caso di forte e progressiva affluenza è previsto un aumento dinamico del personale del front-office, con l'ausilio dei soggetti di back office presenti;
- ↗ Nei 30 gg successivi alla emissione degli atti è previsto un incremento dell'orario di Front Office rispetto alle originarie 20 h/settimana.

OBIETTIVI PROPOSTI

I principali obiettivi proposti da **STEP**, possono riassumersi nella schematizzazione seguente:

Obiettivo	Metodo di conseguimento
Semplificazione adempimenti	Attivazione di spazi appositi nel sito web aziendale per il reperimento della modulistica e per l'esecuzione dei pagamenti
Tempestività della risposta	Sportello operativo con personale che fornisca le risposte cercate in tempi brevissimi, non superiori a n. 3 giorni, e/o a mezzo e-mail appositamente creata, in caso di documentazione fornita completa.
Trasparenza dell'azione e partecipazione dell'utenza	Pubblicazione degli atti e della modulistica adoperata sul sito internet aziendale. Partecipazione attiva dell'utenza all'esecuzione del servizio

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa proposta da **STEP** prevede la presenza di distinte funzioni operative:

- ↗ Comune di Volpiano.
- ↗ Responsabile locale.
- ↗ Operatori di Front Office.
- ↗ Ufficiale o Funzionario della riscossione.
- ↗ CED - Settore Informatico della società.
- ↗ Messi Notificatori.
- ↗ Operatori Back – Office.

RISCOSSIONE COATTIVA

Per tutti gli atti emessi a decorrere dal 1° gennaio 2020 si procederà secondo quanto previsto dalla Legge n. 160 del 27 dicembre 2019, in particolare dai commi da 739 a 783 dell'articolo 1, che disciplinano la nuova procedura di accertamento esecutivo e la riscossione coattiva delle entrate tributarie e patrimoniali degli enti locali.

Per quanto riguarda il servizio di recupero coattivo, di seguito vengono illustrate le fasi operative



che **STEP** può attivare in caso di insolvenza, a seguito dell'emissione dell'ingiunzione fiscale ai sensi del Regio Decreto 639/1910, adottando le procedure stabilite dal Titolo II del DPR 602/1973.

- 1) **PIGNORAMENTO:** scaduti i 30 giorni dalla notifica dell'ingiunzione senza che sia intervenuto il pagamento delle somme dovute ed in assenza di un provvedimento di sospensione o di una sentenza che dichiari l'illegittimità dell'ingiunzione stessa, si deve procedere al pignoramento mobiliare o presso terzi, in danno del debitore. L'esecuzione mobiliare verrà effettuata entro i 90 giorni dalla notifica dell'ingiunzione al fine di non rendere gli effetti esecutivi nulli. In definitiva per i debitori morosi o nel caso in cui l'opposizione sia stata respinta, decorsi infruttuosamente 30 giorni dalla data di notifica, ed entro i 60 successivi (per complessivi 90 di validità dell'ingiunzione) si procederà alla richiesta di pignoramento mobiliare (o, se ne ricorreranno i presupposti, immobiliare o presso terzi) all'ufficiale della riscossione. Tali procedure di pignoramento dovranno iniziare entro 60 giorni dalla data di notifica e comunque non oltre i 90 giorni dalla data di notifica dell'ingiunzione.
- 2) **VENDITA DEI BENI PIGNORATI:** trascorsi 10 giorni dalla redazione dell'atto di pignoramento, e comunque entro i successivi 120 giorni, senza che sia intervenuto il pagamento, si procederà alla vendita dei beni all'incanto attraverso l'Istituto Vendite Giudiziarie. La vendita dei beni pignorati sarà eseguita mediante pubblico incanto dallo stesso ufficiale della riscossione senza necessità di essere autorizzato dall'autorità giudiziaria.
- 3) **SOLLECITO DI FERMO AMMINISTRATIVO:** Sempre in virtù di snellire l'iter procedurale, **STEP** prima di richiedere al PRA l'iscrizione del fermo amministrativo, invia al Contribuente moroso tramite posta raccomandata un sollecito, intimando il pagamento a pena fermo amministrativo del veicolo in suo possesso. Nel sollecito, oltre ai dati relativi al Contribuente moroso ed agli estremi del veicolo posseduto, vengono indicati i riferimenti dell'ingiunzione fiscale notificata, l'importo dell'ingiunzione e le spese successive sostenute (spese del sollecito, di eventuali pignoramenti infruttuosi, ecc.), e gli estremi di c.c.p. per il pagamento. Il procedimento di coazione potrà essere sospeso in qualunque stato e grado della procedura, previo soddisfacimento del credito vantato e delle successive spese.
- 4) **FERMO AMMINISTRATIVO:** qualora la procedura di pignoramento non abbia avuto esito positivo (per impossibilità da parte dell'ufficiale giudiziario a procedere), o il valore dei beni pignorati sia tale da non assolvere il debito, si potrà procedere all'attivazione del fermo amministrativo di eventuali beni del debitore (vetture, moto, motocicli, ecc.), secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
- 5) **ESPROPRIAZIONE PRESSO TERZI:** Si tratta dell'espropriaione di crediti vantati dal debitore nei confronti di terzi (soggetti pubblici o privati). Il pignoramento presso terzi verrà effettuato solo se dopo l'indagine della situazione debitoria e patrimoniale del soggetto, vi siamo i presupposti per eseguirlo. Il pignoramento viene eseguito senza iniziare il processo di cognizione, notificando a debitore e terzo una dichiarazione stragiudiziale nella quale deve essere indicata per iscritto la somma dovuta dal debitore. Prima di procedere con l'espropriazione presso terzi, viene chiesto a terzi debitori del debitore o dei coobbligati, di indicare per iscritto anche solo in modo generico, le cose e le somme da loro dovute al creditore. Se il terzo si rifiuta di rispondere alla dichiarazione, verrà richiesto al Giudice di instaurare il processo di cognizione dove debitore e terzo sono citati per il rilascio della dichiarazione in udienza.
- 6) **ESPROPRIAZIONE DEL QUINTO DELLO STIPENDIO:** L'espropriaione del quinto dello stipendio e di altri emolumenti connessi con il rapporto di lavoro verrà eseguito solo se, dopo l'indagine della situazione debitoria e patrimoniale del soggetto, vi siamo i presupposti per eseguirlo. L'atto di pignoramento conterrà (in luogo della citazione del debitore e del terzo di comparire davanti al giudice dell'esecuzione affinché il terzo dichiari - cd. Dichiarazione del terzo - di quali cose o somme è debitore e quando ne deve eseguire consegna o pagamento),



l'ordine al datore di lavoro di pagare direttamente all'Ente, fino a concorrenza del credito per il quale si procede:

- a)** entro quindici giorni dalla notifica del pignoramento, il quinto degli stipendi non corrisposti per i quali sia maturato il diritto alla percezione;
- b)** alle scadenze, il quinto degli stipendi da corrispondere e delle somme dovute a seguito della cessazione del rapporto di lavoro.

STANDARD QUALITATIVI E IMPEGNI DI QUALITÀ

Al fine di garantire una buona erogazione dei servizi, **STEP** ha individuato degli standard che permettono ai Contribuenti di verificare se le prestazioni offerte, siano corrispondenti ai livelli qualitativi promessi. Il Contribuente potrà verificare in qualunque momento la corrispondenza degli standard qualitativi proposti, ed inoltrare all'ufficio operativo confacente richiesta e/o segnalazione atta alla correzione degli scostamenti.

Nella schematizzazione che segue, sono elencati i principali standard di qualità che **STEP** propone e garantisce per tutta l'esecuzione del servizio alla platea contributiva.

Attività	Descrizione standard	Valore previsto
Richiesta scritta via posta riguardante informazioni sul tributo o sulla propria posizione	Intervallo di tempo tra il ricevimento della richiesta e la data di spedizione della risposta	≤ 4 giorno lavorativo
Richiesta scritta via e-mail riguardante informazioni sul tributo o sulla propria posizione	Intervallo di tempo tra il ricevimento della richiesta e la data di invio della risposta	≤ 2 giorno lavorativo
Richiesta scritta con consegna a mano riguardante informazioni sul tributo o sulla propria posizione	Intervallo di tempo tra il ricevimento della richiesta e la data di invio della risposta	≤ 2 giorno lavorativo
Domande di rimborso complete di tutta la documentazione prevista	Intervallo di tempo dalla data di presentazione della domanda fino alla comunicazione scritta dell'esito della richiesta	≤ 5 giorni lavorativi
Istanza di interpello	Intervallo di tempo dalla data di ricevimento dell'istanza e la data di spedizione della risposta	≤ 6 giorni lavorativi
Attivazione procedure di riscossione	Intervallo di tempo dalla data di conclusione di una fase a quella di attivazione dello step successivo	≤ 5 giorni lavorativi

Detti standard mantengono la loro validità per un intero anno e possono essere oggetto di aggiornamento e miglioramento progressivo nel corso delle annualità successive.

RAPPORTI CON I CONTRIBUENTI

L'ascolto dei Contribuenti è uno degli impegni prioritari di **STEP**, finalizzato a favorire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve. In tal senso **STEP** ha sviluppato una serie di strumenti atti a determinare:

- ↗ **Il livello di soddisfazione dell'utenza**, mediante una rilevazione di tipo statistico. I risultati delle indagini vengono pubblicizzati e resi noti alla Cittadinanza e rappresentano delle utili informazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio;



- ↗ **La presenza di eventuali suggerimenti e/o segnalazioni da parte dell'utenza.** Il reclamo deve essere inoltrato in forma precisa e per iscritto, e deve contenere tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema, con altresì la segnalazione del comportamento del personale e della qualità del servizio reso. I reclami possono essere presentati presso gli uffici operativo o a mezzo posta, e-mail e/o a mezzo del sito internet aziendale, nell'apposita pagina dedicata;
- ↗ **Situazioni in cui non vengono rispettati gli standard promessi** contenuti nella Carta dei Servizi.

CANALI A DISPOSIZIONE DELL'UTENZA

STEP ha previsto una moltitudine di servizi che saranno erogati direttamente in favore dell'utenza e che hanno come obiettivi principali mettere il Contribuente nelle condizioni di:

- ↗ **Conoscere** adeguatamente attraverso i servizi informativi presenti, con la possibilità di potere visualizzare la propria posizione contributiva ovvero fruire dell'estratto conto.
- ↗ **Comunicare** con **STEP** attraverso la modalità preferita e procedere contestualmente alla compilazione assistita della dichiarazione e fruire di avvisi informativi circa le scadenze nei pagamenti.
- ↗ **Interagire** con **STEP** attraverso canali virtuali, con possibilità di fruire dei servizi di prenotazione degli appuntamenti on line e disporre del contact center per le informazioni.

In conseguenza di quanto su evidenziato di seguito si offre una panoramica dei canali telematici messi a disposizione da **STEP** già da tempo attivi e mediante i quali l'Utente potrà disporre di perfetta informazione in merito alla erogazione del servizio.

Il sistema proposto molteplici vantaggi per l'utenza, giacché questi potranno essere:

- ↗ **Fruire in tempo reale** delle informazioni presenti;
- ↗ **Semplicità nell'utilizzo** grazie a tecniche visuali che agevolano le operazioni;
- ↗ **Trasparenza nella gestione**, con analisi della propria situazione in tempo reale;
- ↗ **Interazione diretta** senza necessità di presenza fisica allo sportello.

Sono pertanto posti a disposizione dell'utenza i seguenti canali di contatto telematici, mediante i quali è possibile ottenere qualsivoglia informazione e/o chiarimento in merito alla erogazione del servizio

Agorà: Presente nel sito della società per la definizione di appuntamenti ovvero per programmare incontro con operatore in videoconferenza.

E-mail dedicata: riscossione@stepservizi.net

PEC dedicata: step.volpiano.riscossionecoattiva@pec.it



PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

Di seguito si riportano i principali riferimenti normativi che regolano le attività di riscossione coattiva:

- ↗ Regio Decreto 14 aprile 1910, n. 639 – Disciplina l'ingiunzione fiscale come strumento di riscossione coattiva per le entrate degli enti locali.
- ↗ Decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 602 – Titolo II – Regola le procedure di riscossione delle imposte dirette, con particolare riferimento al recupero coattivo delle somme dovute.
- ↗ Decreto Legislativo 13 aprile 1999, n. 112 – Stabilisce le norme sulla riscossione dei tributi e il ruolo degli agenti della riscossione.
- ↗ Decreto Legge 30 settembre 2005, n. 203 – Introduce modifiche alla disciplina della riscossione, con disposizioni specifiche per la gestione del recupero coattivo.
- ↗ Legge 15/2025 – Contiene disposizioni aggiornate in materia di definizione agevolata delle cartelle esattoriali.
- ↗ Decreto Legislativo 110/2024 – Riordina il sistema nazionale della riscossione, introducendo nuove procedure e criteri operativi.

Edizione Novembre 2025