

## Guida sulle attività e standard garantiti

### Introduzione

Con la presente “Guida sulle attività e standard garantiti”, Alto Adige Riscossioni intende mettere a disposizione dell’utenza una guida sulle attività, sulle procedure osservate e sugli *standard* assicurati.

Si esplicita inoltre per quali materie e provvedimenti i soggetti interessati possono rivolgersi ad AAR, specificando termini e modalità.

La finalità è quella di improntare l’attività di AAR a criteri di trasparenza ed efficienza che si intendono perseguire anche attraverso indagini di gradimento e l’attivazione di meccanismi di monitoraggio interno che consentano di migliorare il proprio funzionamento e, dunque, la soddisfazione dell’utenza.

### 1. La sede

La sede e tutti gli uffici di AAR si trovano a Bolzano, in via Josef Mayr Nusser 62/D, al terzo piano dell’edificio dove è ubicato anche il cinema “Cineplexx”. **L’accesso per gli utenti si trova però in via del Macello 53/B, di fronte all’ingresso del cinema.**

#### 1.1 Raggiungibilità della sede

A piedi

Dalla stazione ferroviaria, circa 10 minuti a piedi.

Trasporto pubblico:

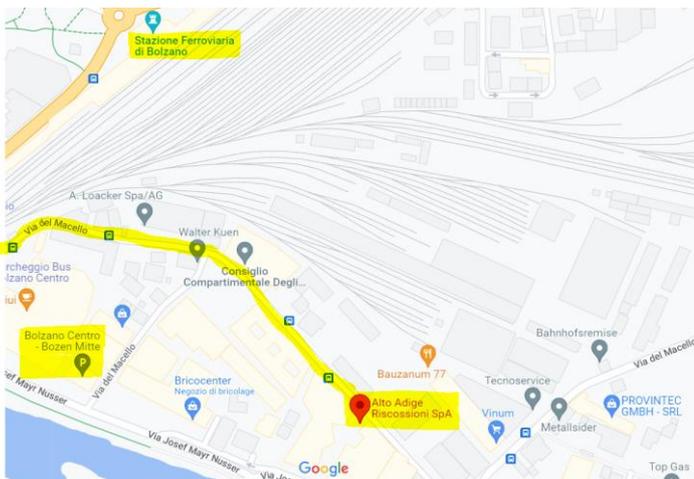
Dalla stazione ferroviaria, con la linea n. 1 del trasporto urbano.

Parcheggi:

Parcheggio Bolzano-Centro

Parcheggio per le biciclette davanti all’edificio “Cineplexx”

Parcheggi per disabili nelle immediate vicinanze dell’edificio



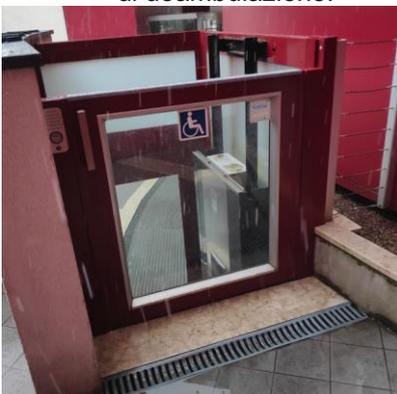
#### 1.2 Accessibilità della sede

Segnaletica:

Segnaletica verticale esterna all’edificio

Accesso per le persone con difficoltà di deambulazione:

Una pedana elettrica consente di raggiungere l’entrata, in alternativa ai gradini che si trovano davanti all’ingresso dell’edificio



Giorni e orari di apertura della sede:	Su appuntamento
	Lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8.45 alle 12.15. Giovedì, dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30
Giorni e orari di reperibilità telefonica (Segreteria):	Lunedì, martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 8.15 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.30 Venerdì, dalle ore 8.15 alle ore 12.30
Recapiti:	
Telefono	0471 316400
E-mail	info@altoadigeriscossioni.it
PEC	se.aar.bz@legalmail.it
Sito:	www.altoadigeriscossioni.it

## 2. Chi è Alto Adige Riscossioni (AAR)

La società per azioni Alto Adige Riscossioni (AAR) è stata costituita nel 2013 dalla Provincia autonoma di Bolzano (articolo 44-bis della legge provinciale n. 1/2002), con l'obiettivo di rappresentare, nell'ambito della gestione delle entrate pubbliche, un punto di riferimento unitario per i cittadini, gli utenti e per tutti gli enti pubblici locali presenti sul territorio altoatesino. È una società per azioni "in house" ed i suoi soci sono:

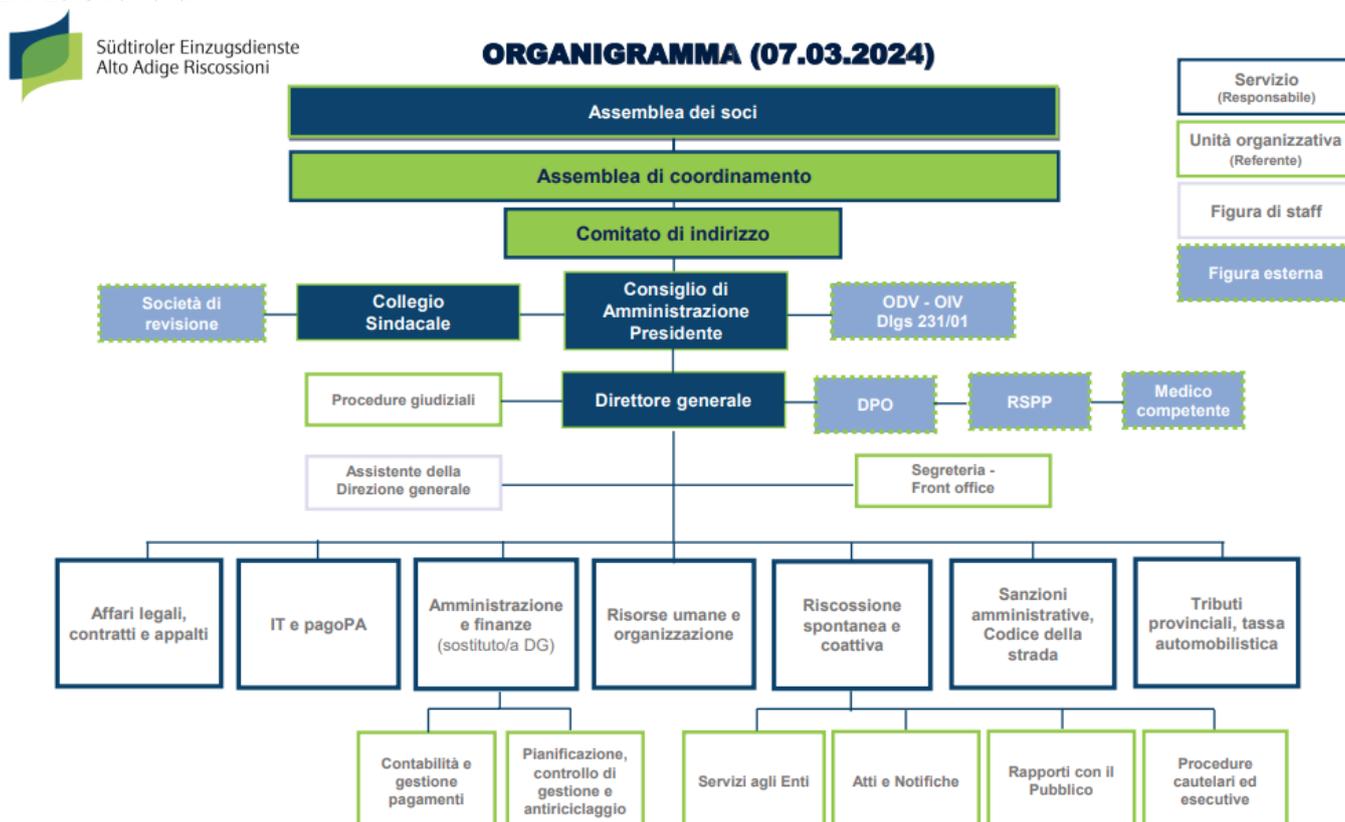
- la Provincia autonoma di Bolzano che esercita l'attività di indirizzo e coordinamento di AAR;
- i Comuni e le Comunità comprensoriali dell'Alto Adige;
- altri enti pubblici locali.

L'elenco degli enti soci è pubblicato sul sito di AAR nella sezione "Società trasparente".

L'attività di AAR è ispirata ai seguenti principi fondamentali:

- l'eguaglianza e l'imparzialità;
- la chiarezza e la trasparenza dei procedimenti;
- la continuità nello svolgimento dell'attività;
- la partecipazione: gli utenti possono valutare la qualità dell'assistenza ricevuta e formulare suggerimenti e reclami;
- l'efficienza e l'efficacia che sono perseguite tramite l'attuazione delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali;
- la semplificazione mediante lo snellimento e la sburocrazia delle procedure.

### 2.1 La struttura



## 2.2 Le attività

Le attività svolte da AAR sono:

- a) La riscossione coattiva delle entrate degli enti-soci;
- b) La gestione complessiva delle seguenti entrate provinciali:
  - Tassa automobilistica provinciale
  - Imposta provinciale di trascrizione
  - Imposta sull'assicurazione RC auto
  - Contributo sui premi delle assicurazioni dei veicoli e dei natanti
  - Tassa provinciale per il diritto allo studio universitario
  - Tributo provinciale per il deposito in discarica di rifiuti solidi
- c) La gestione del portale provinciale dei pagamenti ePayS, integrato con il sistema nazionale dei pagamenti pagoPA. Il portale ePayS è a disposizione di tutti gli enti pubblici del territorio provinciale.
- d) Il supporto ai Comandi di Polizia locale o municipale degli enti soci nella gestione delle sanzioni amministrative e delle violazioni al Codice della Strada.

## 2.3 In particolare: la riscossione coattiva delle entrate e la gestione della tassa automobilistica

### 2.3.1 La riscossione coattiva delle entrate pubbliche della Provincia autonoma di Bolzano e degli altri enti pubblici del territorio provinciale

L'attività di competenza di AAR inizia con la ricezione, da parte degli enti pubblici del territorio, dell'elenco dei debitori e dei relativi crediti da recuperare. Si tratta di importi che il debitore non ha ancora pagato nella fase di incasso spontaneo avviata dall'ente (ad es. non è stata pagata la fattura per lo smaltimento dei rifiuti inviata dal Comune).

AAR emana una "ingiunzione di pagamento" ai sensi del Regio decreto n. 639/1910 assegnando il termine di 60 giorni per eseguire il pagamento o un "avviso di presa in carico" facendo presente che sono scaduti i termini di pagamento previsti negli atti esecutivi emessi dagli Enti locali ai sensi della Legge di bilancio 2020 (L. n. 190/2019). Passati i 60 giorni dalla notifica dell'ingiunzione di pagamento oppure a seguito della postalizzazione dell'avviso di presa in carico, sono avviate, salvo l'invio di eventuali solleciti previsti per determinate casistiche, le procedure esecutive (ad esempio il pignoramento dello stipendio) e cautelari (ad es. il fermo amministrativo di un veicolo o l'ipoteca su un immobile) per il recupero dell'importo.

Il debitore ha la possibilità ottenere la rateazione del pagamento.

La procedura è descritta per sommi capi, pertanto si rinvia al sito internet istituzionale per gli approfondimenti.

#### I contatti

Telefono:	0471 316459
E-mail:	riscossionecoattiva@altoadigeriscossioni.it
PEC:	se.aar.bz@legalmail.it
Assistenza e consulenza allo sportello	Su appuntamento Lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8.45 alle 12.15. Giovedì, dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30
Assistenza e consulenza telefonica	Lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00. Giovedì, dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00

Tempo di risposta alle richieste e istanze: massimo 30 giorni (l.p. n. 17/93)

### 2.3.2 La gestione dei tributi propri e di entrate provinciali

AAR svolge per conto della Provincia autonoma di Bolzano le funzioni e attività di gestione e riscossione delle seguenti entrate tributarie:

1. Tassa automobilistica provinciale
2. Imposta provinciale di trascrizione (IPT)
3. Imposta sull'assicurazione RC auto
4. Contributo sui premi delle assicurazioni dei veicoli e dei natanti
5. Tassa provinciale per il diritto allo studio universitario
6. Tributo provinciale per il deposito in discarica di rifiuti solidi

La gestione dei tributi provinciali comporta attività di controllo degli stessi, informazione e assistenza agli utenti, emissione di note di cortesia, avvisi di pagamento e ingiunzioni fiscali, provvedimenti di esenzione, rimborsi, provvedimenti di sgravio, di sospensione e di discarico dei ruoli coattivi, esercizio del potere di autotutela,

contenzioso tributario, insinuazioni al passivo ed eventuali adesioni alle procedure concorsuali. L'attività è svolta nel rispetto dei principi dello Statuto dei diritti del contribuente (legge 212/2000)<sup>1</sup>.

Per gli approfondimenti sulla gestione delle entrate provinciali gestite da AAR si rimanda alle rispettive pagine del sito internet istituzionale.

Con riferimento alla tassa automobilistica, si specifica quanto segue:

- Una serie di attività sono svolte anche con il supporto delle Delegazioni di ACI e delle Agenzie di pratiche automobilistiche sul territorio provinciale, convenzionate con AAR: si tratta del pagamento, dell'assistenza e consulenza professionale e qualificata ai contribuenti, della ricezione delle domande di rimborso e delle richieste di riesame di un avviso di pagamento.

Le seguenti attività sono invece svolte esclusivamente e centralmente da AAR:

- Tutte le attività e provvedimenti legati alla fase della riscossione coattiva, come la gestione delle ingiunzioni di pagamento e degli atti collegati (annullamenti, variazioni, conferme).
- La gestione ed il coordinamento dell'iter amministrativo volto alla liquidazione dei rimborsi, poi eseguita direttamente dalla Provincia autonoma di Bolzano.
- L'emanazione dei provvedimenti di esenzione dal pagamento della tassa, in particolare per i soggetti con disabilità.

#### I contatti

Telefono:	0471 316499
E-mail:	tasseauto@altoadigeriscossioni.it
PEC:	se.aar.bz@legalmail.it
Assistenza e consulenza allo sportello	Su appuntamento  Lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8.45 alle 12.15. Giovedì, dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30
Assistenza e consulenza telefonica	Lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00. Giovedì, dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00

Tempo di risposta alle richieste e istanze: entro 30 giorni (l.p. n. 17/93)

Tempo di liquidazione dei rimborsi: entro 120 giorni (l.p. n. 17/1993 e l.p. 1/2002)

### 2.3.3 Il portale provinciale dei pagamenti ePayS



<sup>1</sup> Lo Statuto dei diritti del Contribuente (L. 212/00) riconosce, a quanti sono tenuti a pagare imposte e tributi, forme di tutela e diritti dei quali si riportano di seguito i più rilevanti:

#### *Informazione del Contribuente (art. 5)*

Il Contribuente ha diritto a che siano assunte idonee iniziative volte a consentire la completa e agevole conoscenza delle disposizioni legislative e amministrative vigenti in materia tributaria e degli atti di prassi emanati.

#### *Conoscenza degli atti e semplificazione (art. 6)*

Il Contribuente ha diritto all'effettiva conoscenza degli atti a lui destinati, che devono essere comunicati nel luogo di effettivo domicilio, quale desumibile dalle informazioni in possesso dell'amministrazione, ovvero nel luogo ove è stato eletto domicilio speciale ai fini dello specifico procedimento cui si riferiscono gli atti da comunicare. Tali atti sono in ogni caso comunicati con modalità idonee a garantire che il loro contenuto non sia conosciuto da soggetti diversi dal destinatario, ferme restando le disposizioni in materia di notifica degli atti tributari.

I modelli di dichiarazione, le istruzioni e ogni altra comunicazione devono essere messi a disposizione del Contribuente in tempi utili ed essere comprensibili anche a chi non ha conoscenze in materia tributaria.

Il Contribuente ha diritto di adempiere alle obbligazioni tributarie nelle forme meno costose e più agevoli.

#### *Chiarezza e motivazione degli atti (art. 7)*

Gli atti notificati al Contribuente, oltre all'obbligo di motivazione, devono indicare:

- l'ufficio presso cui è possibile ottenere informazioni e il responsabile del procedimento;
- l'organo presso cui è possibile promuovere un riesame anche nel merito dell'atto in sede di autotutela;
- le modalità, il termine, l'organo giurisdizionale o l'autorità amministrativa cui è possibile ricorrere in caso di atti impugnabili.

Sul titolo esecutivo va invece riportato il riferimento all'eventuale precedente atto impositivo ovvero, in mancanza, la motivazione della pretesa tributaria.

#### *Tutela dell'affidamento e della buona fede. Errori del Contribuente (art. 10)*

I rapporti tra Contribuente e amministrazione sono improntati al principio della collaborazione e della buona fede.

Non sono irrogate sanzioni né richiesti interessi moratori al Contribuente, qualora si sia conformato a indicazioni contenute in atti dell'amministrazione o il suo comportamento sia dipeso da ritardi, omissioni od errori imputabili all'amministrazione stessa.

AAR, in qualità di intermediario tecnologico alla piattaforma nazionale dei pagamenti pagoPA per conto di circa 320 Enti e società pubbliche del territorio altoatesino, ha realizzato e gestisce il portale provinciale dei pagamenti "ePayS", che consente di eseguire pagamenti pagoPA di vario tipo (sia pagamenti cd. "spontanei", liberi, che pagamenti cd. "precostituiti", in seguito al ricevimento di avvisi di pagamento) a favore degli enti pubblici del territorio provinciale che abbiano aderito a questa iniziativa.

Per problemi tecnici e operativi legati alle operazioni di pagamento è a disposizione il "call center pagoPA" della Provincia autonoma di Bolzano, al quale AAR dà supporto nei casi di non immediata risoluzione.

Contatti:

Telefono dall'Italia:	800 984274 (numero verde)
Telefono dall'estero:	+39 081 19737265

### **2.3.4 Attività endoprocedimentale della gestione amministrativa di Sanzioni amministrative e di violazioni al Codice della strada**

AAR supporta i Comuni e i Comandi di polizia locale o municipale nell'elaborazione e nella gestione delle Sanzioni amministrative e nella gestione delle violazioni al Codice della strada con una serie di attività svolte in stretta collaborazione con gli enti soci aderenti al servizio.

Si tratta di attività di supporto tecnico-amministrativo a rilevanza interna tra AAR e i Comuni e i Comandi di polizia locale o municipale, pertanto le richieste degli utenti relative alle violazioni indicate nei verbali ricevuti devono essere rivolte al Comune che ha emesso il provvedimento sanzionatorio. AAR è invece disponibile a fornire assistenza al cittadino in merito a questioni amministrative, problemi inerenti al pagamento o modalità per effettuare lo stesso.

I contatti

Telefono:	0471 316477
E-mail:	stvo.cds@altoadigeriscossioni.it
PEC:	se.aar.bz@legalmail.it
Assistenza e consulenza telefonica	Lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00. Giovedì, dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00

### **3. L'ascolto degli utenti**

#### **I suggerimenti, i reclami e il "Questionario di soddisfazione dell'utente"**

Gli utenti possono aiutare AAR a migliorare la qualità della propria attività inviando suggerimenti o segnalando carenze o disfunzioni nelle seguenti modalità:

- lettera indirizzata ad Alto Adige Riscossioni, via Josef Mayr Nusser 62/D, Bolzano;
- posta elettronica all'indirizzo [info@altoadigeriscossioni.it](mailto:info@altoadigeriscossioni.it).

È anche possibile contribuire fattivamente al miglioramento delle attività di AAR compilando il "Questionario di soddisfazione dell'utente", reperibile presso la sede di AAR. Il questionario, che contiene anche una parte libera per eventuali suggerimenti, può essere trasmesso ai recapiti sopra indicati oppure lasciato direttamente nell'apposita cassetta collocata presso gli uffici della Società nell'area sportelli.

**Il questionario può anche essere compilato e inviato direttamente dal sito di AAR: collegamento al questionario.**

### **4. La Difesa civica**

L'utente può inoltre chiedere il supporto del Difensore civico, infatti:

1. La Difesa civica nella sua attività di tutela dei diritti e degli interessi dell'utente esercita un'attività di informazione, consulenza e mediazione in caso di conflitti tra gli utenti e la pubblica amministrazione segnalando, anche di propria iniziativa, ritardi, omissioni o comportamenti irregolari da parte dell'amministrazione.
2. Indirizzo e contatti della Difesa civica si trovano sul rispettivo [sito istituzionale](#).

## Questionario di soddisfazione degli utenti sulla qualità delle attività svolte da Alto Adige Riscossioni

Gentile Utente,

Alto Adige Riscossioni desidera conoscere il grado di soddisfazione sulla qualità dell'assistenza e consulenza offerta ai cittadini ed agli utenti.

È pertanto invitato a compilare il questionario per esprimere la Sua valutazione sull'assistenza, la consulenza e sulle informazioni offerte.

Il questionario è anonimo e garantisce la riservatezza dei dati personali.

### TIPOLOGIA DI UTENTE

- Persona fisica  
 Persona giuridica  
 Pubblica amministrazione locale

### MODALITÀ DI CONTATTO

- Telefono  
 E-mail o PEC  
 Sportello  
 Sito web

### AREA TEMATICA DI INTERESSE

• **Quale area tematica l'ha interessata?**

- Riscossione coattiva  
 Tassa automobilistica  
 Altri tributi provinciali (ad es. tassa per il diritto allo studio universitario, IPT)  
 Portale provinciale dei pagamenti ePayS  
 Violazione del Codice della Strada o sanzioni amministrative  
 Ricerca e gestione del personale

### SITO INTERNET

**In base alla Sua esperienza, quanto è soddisfatto del sito web relativamente a:**

<p>• Semplicità e velocità di accesso alle informazioni sulle attività svolte</p> <p>0                      1                      2                      3                      4</p> <p>non so valutare    insoddisfatto    parzialmente soddisfatto    soddisfatto    molto soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/>                      <input type="checkbox"/>                      <input type="checkbox"/>                      <input type="checkbox"/>                      <input type="checkbox"/></p>
<p>• Facilità a trovare le informazioni di interesse</p> <p>0                      1                      2                      3                      4</p> <p>non so valutare    insoddisfatto    parzialmente soddisfatto    soddisfatto    molto soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/>                      <input type="checkbox"/>                      <input type="checkbox"/>                      <input type="checkbox"/>                      <input type="checkbox"/></p>
<p>• Chiarezza, adeguatezza e completezza delle informazioni</p> <p>0                      1                      2                      3                      4</p> <p>non so valutare    insoddisfatto    parzialmente soddisfatto    soddisfatto    molto soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/>                      <input type="checkbox"/>                      <input type="checkbox"/>                      <input type="checkbox"/>                      <input type="checkbox"/></p>
<p>• Quanto è complessivamente soddisfatto del portale web rispetto alle Sue aspettative?</p> <p>0                      1                      2                      3                      4</p> <p>non so valutare    insoddisfatto    parzialmente soddisfatto    soddisfatto    molto soddisfatto</p> <p><input type="checkbox"/>                      <input type="checkbox"/>                      <input type="checkbox"/>                      <input type="checkbox"/>                      <input type="checkbox"/></p>
<p>• Ha utilizzato uno o più servizi online?</p> <p><input type="checkbox"/> No, non ho utilizzato alcun servizio online</p> <p><input type="checkbox"/> ePayS</p> <p><input type="checkbox"/> Estratto conto</p> <p><input type="checkbox"/> Paga la tassa auto</p> <p><input type="checkbox"/> Ricorda la scadenza della tassa auto</p> <p><input type="checkbox"/> Chiedi assistenza per la tassa auto</p>

## RAPPORTI CON GLI UFFICI

In base alla Sua esperienza, quanto è soddisfatto del rapporto con gli uffici, relativamente a:

• Facilità e velocità di accesso tramite telefono					
0	1	2	3	4	
non so valutare	insoddisfatto	parzialmente soddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Adeguatezza dei tempi di attesa allo sportello					
0	1	2	3	4	
non so valutare	insoddisfatto	parzialmente soddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Adeguatezza dei tempi di risposta alle richieste inviate per e-mail o PEC					
0	1	2	3	4	
non so valutare	insoddisfatto	parzialmente soddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Chiarezza, completezza e adeguatezza delle informazioni ricevute					
0	1	2	3	4	
non so valutare	insoddisfatto	parzialmente soddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Disponibilità, cortesia e collaborazione del personale					
0	1	2	3	4	
non so valutare	insoddisfatto	parzialmente soddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Competenza e professionalità del personale					
0	1	2	3	4	
non so valutare	insoddisfatto	parzialmente soddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Comprensibilità e chiarezza del contenuto delle comunicazioni, degli atti e dei provvedimenti ricevuti					
0	1	2	3	4	
non so valutare	insoddisfatto	parzialmente soddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Semplicità e comprensibilità della modulistica fornita					
0	1	2	3	4	
non so valutare	insoddisfatto	parzialmente soddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Riservatezza nelle comunicazioni					
0	1	2	3	4	
non so valutare	insoddisfatto	parzialmente soddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Utilizzo della propria lingua (italiano o tedesco)					
0	1	2	3	4	
non so valutare	insoddisfatto	parzialmente soddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Soddisfazione complessiva finale nel rapporto con gli uffici di Alto Adige Riscossioni					
0	1	2	3	4	
non so valutare	insoddisfatto	parzialmente soddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Il livello di soddisfazione complessiva nel rapporto con gli uffici è in linea con la Sue aspettative iniziali?					
<input type="checkbox"/>	In linea				
<input type="checkbox"/>	Maggiore				
<input type="checkbox"/>	Minore				

Suggerimenti: