

 Fraternità Sistemi	Carta dei servizi di Fraternità Sistemi	--
		Rev. del 31/07/2023
		Pag. 1 di 8

CARTA DEI SERVIZI DI FRATERNITA SISTEMI ISSCS

**ai sensi del
art. 32 c.1 DLgs.33 del 2013**

Storia del documento			
<i>Codice</i>	<i>Azione</i>	<i>In vigore</i>	<i>Modifica</i>
--	Entrata in vigore	23/08/2016	
	Revisione	12/06/2020	adeguamento
	Revisione	31/07/2023	aggiornamento

 Fraternità Sistemi	Carta dei servizi di Fraternità Sistemi	--
		Rev. del 31/07/2023
		Pag. 2 di 8

CHI SIAMO	3
VALORI ED OBIETTIVI	3
SERVIZI OFFERTI	4
CANALI DI COMUNICAZIONE	5
RECAPITI E MODALITÀ D'ACCESSO	5
MODALITÀ DI PAGAMENTO	7
CUSTOMER SATISFACTION	7
ACCESSO CIVICO	7
TUTELA DELLA PRIVACY	7

 Fraternità Sistemi	Carta dei servizi di Fraternità Sistemi	--
		Rev. del 31/07/2023
		Pag. 3 di 8

Gentile cittadino,

Fraternità Sistemi ha adottato la presente Carta dei Servizi quale strumento per facilitare le relazioni con i contribuenti, facilitandoli nell'assolvimento dell'adempimento tributario e nell'esercizio dei propri diritti e doveri. Il documento si propone, inoltre, di promuovere le necessarie azioni di miglioramento dei servizi erogati.

La Carta è redatta in conformità alla L.273/1995, ai principi della Direttiva PCM n.43/1994 sui principi sull'erogazione dei servizi pubblici, nonché alle leggi, decreti e regolamenti in materia.

Il documento è accessibile sul sito internet aziendale nella sezione trasparenza e riporta le modalità di accesso e di contatto, di erogazione dei servizi e gli standard qualitativi della società, che agisce in qualità di "concessionario" o a supporto degli Enti locali, nell'attività di accertamento e riscossione dei tributi.

Chi Siamo

Fraternità Sistemi - Impresa Sociale - Società Cooperativa Sociale è una società, con sede legale a Brescia in via Rose di Sotto 61 – 25126 (BS) abilitata all'accertamento, liquidazione e riscossione delle entrate tributarie ed extratributarie degli enti locali, con iscrizione n.156 all'Albo istituito dal Ministero dell'Economia, ai sensi dell'art.53 del D.lgs.446/97. Siamo Agenzia d'Affari Recupero Stragiudiziale dei crediti conto terzi con abilitazione TULPS RD 18.06.1931 n.773.

Nell'attività di accertamento e riscossione dei tributi, Fraternità Sistemi può agire a supporto dell'Ente locale o in qualità di "concessionario" del servizio, a seguito di procedura di affidamento diretto o gara ad evidenza pubblica.

Negli affidamenti a supporto, il titolare degli atti emessi è il Comune affidatario. Negli affidamenti in concessione è Fraternità Sistemi che subentra all'Ente in tutti i diritti e gli obblighi inerenti la gestione del servizio, operando con un proprio Funzionario Responsabile, cui sono demandate la funzione ed i poteri per l'esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale delle entrate affidate, così come previsto dall'art. 11 e dall'art. 54 del D. Lgs. 507/93 e s.m.i. e dagli articoli specifici presenti nel Regolamento comunale dei tributi.

Fraternità Sistemi adotta sistemi certificati ISO:9001 e ISO/IEC:27001 per la Sicurezza delle Informazioni e detiene il massimo punteggio (3 stelle) nel Rating di legalità AGCOM - l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato - che esprime il grado di attenzione applicato dall'azienda nella gestione del proprio business, secondo i principi di legalità, trasparenza e responsabilità sociale.

Valori ed obiettivi

Fraternità Sistemi si occupa da più di vent'anni di gestione ed accertamento dei tributi locali, attività che svolge ispirandosi ai dettami del movimento cooperativo e delle convenzioni internazionali. Fraternità Sistemi partecipa al Global Compact delle Nazioni Unite e collabora al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Fraternità Sistemi gestisce il rapporto con il contribuente nel rispetto dei principi stabiliti dalla L.212/2000 (Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente) e in osservanza alla Direttiva 7 febbraio 2002 del Dipartimento della Funzione Pubblica "Direttiva sulle attività di comunicazione

 Fraternità Sistemi	Carta dei servizi di Fraternità Sistemi	--
		Rev. del 31/07/2023
		Pag. 4 di 8

delle Pubbliche Amministrazioni”, nell’intento di rendere comunicazioni chiare, semplici e sintetiche improntate alla completezza e alla correttezza.

I principi comportamentali degli operatori di Fraternità Sistemi sono improntati a:

- **Eguaglianza:** tutti i cittadini sono uguali e hanno uguali diritti e doveri;
- **Imparzialità:** Fraternità Sistemi garantisce parità di trattamento a tutti i contribuenti, ponendo particolare attenzione ai soggetti diversamente abili, agli anziani e ai cittadini appartenenti alle fasce sociali deboli.
- **Continuità:** Il cittadino ha diritto alla continuità del servizio. In caso di forzata interruzione, ha diritto a essere informato preventivamente sui tempi ed i motivi dell’interruzione.
- **Partecipazione:** il cittadino ha diritto a formulare suggerimenti tramite memorie, osservazioni o reclami.
- **Gentilezza e accoglienza:** Il cittadino ha diritto ad essere trattato con gentilezza, cortesia, ad essere accolto in un luogo pulito e accogliente che garantisca la sua privacy.
- **Chiarezza:** Fraternità Sistemi forma il proprio personale perché sia in grado di rapportarsi con il contribuente con un linguaggio chiaro, non tecnico e comprensibile anche a quanti non hanno dimestichezza con il tributo e la normativa.
- **Assenza di conflitto d’interessi:** Fraternità Sistemi pone particolare attenzione ai rischi di possibili conflitti di interesse (diretti o indiretti) nella gestione dello sportello e dei procedimenti affidati. A tal proposito pone in essere specifiche azioni di sorveglianza e verifica del proprio personale.
- **Modalità:** il cittadino ha diritto di ricevere risposte esaustive in tempi certi, ha diritto di conoscere le motivazioni e l’entità di ogni variazione del carico tributario, ha diritto di essere informato su tutti gli strumenti deflattivi a disposizione dal legislatore.

Servizi offerti

La società svolge per conto degli Enti locali della Pubblica Amministrazione le attività di accertamento, liquidazione e riscossione ordinaria e coattiva delle seguenti tipologie di entrate:

- Gestione Imposta patrimoniale IMU-TASI e Tassa rifiuti
- Riscossione coattiva di tutte le entrate locali
- Gestione delle segnalazioni qualificate sui tributi erariali all’Agenzia delle Entrate
- Gestione catastale, perizie di stima
- Gestione Canone Unico patrimoniale per l’esposizione pubblicitaria e l’occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio
- Servizi di pubblica affissione
- Gestione delle dichiarazioni successive per gli enti locali
- Altri servizi a favore dell’Ente locale

Per ogni servizio Fraternità Sistemi fornisce al cittadino:

- supporto informativo sull’applicabilità del tributo/entrata, assistenza alla consultazione di Regolamenti e deliberazioni dell’Ente

 Fraternità Sistemi	Carta dei servizi di Fraternità Sistemi	--
		Rev. del 31/07/2023
		Pag. 5 di 8

- assistenza alla compilazione di denunce e variazioni, compilazione dei moduli e delle istanze di rimborso
- assistenza sui contenuti e sulle modalità di regolarizzazione degli avvisi di pagamento e di accertamento, analisi degli atti di auto-tutela e ravvedimento operoso
- controllo e verifica delle dichiarazioni, controllo dei pagamenti, censimento e controllo del territorio, gestione avvisi di accertamento
- informazioni sul servizio affissione manifesti, ricezione manifesti da affiggere, verifica disponibilità spazi e pianificazione affissione, timbratura, rilascio nota posizione;
- consulenza programmata su richiesta del contribuente o delle associazioni di categoria
- accesso ai pagamenti tramite Sistema PagoPA, o altra modalità definita dall'Ente affidante per il servizio specifico.

Canali di comunicazione

Fraternità Sistemi mette a disposizione del contribuente più canali di comunicazione per accedere in modo rapido e sicuro ai propri servizi:

- Sportello fisico, telefonico ed on-line
- Richiesta e-mail
- Sito internet aziendale www.fraternitasistemi.it

Recapiti e modalità d'accesso

Il personale di Fraternità Sistemi opera presso le sedi territoriali messe a disposizione dagli Enti affidanti e dai propri uffici di Brescia.

Gli atti e le comunicazioni emesse da Fraternità Sistemi e dirette al contribuente riportano in calce tutti i riferimenti necessari per contattate gli uffici ed il personale di riferimento. Le istanze del contribuente vengono prese in carico **entro 10 giorni lavorativi** dalla ricezione e sempre entro i termini previsti dalla legge per lo specifico procedimento.

Sportelli Territoriali presso la sede dell'Ente (per pratiche di accertamento o liquidazione IMU-TASI e TARI)		
Indirizzo		https://fraternitasistemi.it/customer-status/corrente/
Telefono		https://fraternitasistemi.it/customer-status/corrente/
Fax		https://fraternitasistemi.it/customer-status/corrente/
Mail		https://fraternitasistemi.it/customer-status/corrente/
Orari	Gli operatori ricevono su appuntamento negli orari di apertura al pubblico degli uffici dell'Ente	

 Fraternità Sistemi	Carta dei servizi di Fraternità Sistemi	--
		Rev. del 31/07/2023
		Pag. 6 di 8

Sportello Esattoria (riscossione ordinaria o coattiva della pratiche IMU-TASI-TARI e delle violazioni del codice della strada)

Indirizzo		Via Presolana 54 – 25126 Brescia (BS)
Telefono		+39 030 83 59 400
Fax		+39 030 83 59 499
Mail		sportellocontribuenti@fraternita.it esattoria@cert.fraternita.it
Orari		dal Lunedì al venerdì 08:30 – 12:30 14:00 – 16:30

Sportello telefonico Tributi Minori (per pratiche di accertamento e riscossione ordinaria del Canone Unico e pubbliche affissioni)

Telefono		+39 030 83 59 400
Fax		+39 030 83 59 499
Mail		tributiminori@pec.fraternitasistemi.it tributiminori.sistemi.@fraternita.it
Orari		dal Lunedì al venerdì 09:00 – 12:30 14:00 – 16:30

Sportello Successioni ereditarie

Indirizzo		Via Presolana 54 – 25126 Brescia (BS)
Telefono		+39 030 83 59 400
Fax		+39 030 83 59 499
Mail		successioni@fraternita.it protocollo@pec.coopsistemi.it
Orari		dal Lunedì al venerdì 08:30 – 12:30 14:00 – 16:30

 Fraternità Sistemi	Carta dei servizi di Fraternità Sistemi	--
		Rev. del 31/07/2023
		Pag. 7 di 8

Modalità di pagamento

Il contribuente è tenuto a provvedere al pagamento del dovuto esclusivamente utilizzando le modalità descritte sulla comunicazione formale ricevuta e gli strumenti messi a disposizione dall'Ente (PagoPa o similari) o da Fraternità Sistemi.

Nessun dipendente di Fraternità Sistemi è autorizzato a richiedere / accettare pagamenti in denaro contante o con modalità di pagamento diverse da quelle riportate sull'atto trasmesso.

Customer Satisfaction

Fraternità Sistemi è disponibile per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e/o valutazioni sulle prestazioni erogate, ai fini del miglioramento continuo e della rilevazione della soddisfazione dell'Ente e del contribuente. Il segnalante è invitato a fornire gli elementi utili (nel caso del reclamo ad es. l'ufficio o il personale oggetto di segnalazione, data del fatto, evento accaduto etc..) per una puntuale gestione del disservizio.

Il contribuente è invitato in particolare a segnalare aspetti relativi al:

- comportamento del personale di Fraternità Sistemi;
- qualità del servizio ricevuto;
- rispetto degli standard enunciati nella Carta.

La segnalazione può essere inviata alla c.a. dell'Ufficio Qualità in modalità:

- cartacea c/o la sede legale di Brescia in via Rose di Sotto 61 – 25126 (BS)
- digitale all'indirizzo di posta elettronica audit@fraternita.it
- form accessibile dal sito internet aziendale nella sezione trasparenza, servizi erogati, reclami e suggerimenti [link](#)

Fraternità Sistemi si impegna a prendere in carico la segnalazione e a dare un primo riscontro scritto, in caso di disservizio, **entro 10 giorni lavorativi** dalla comunicazione.

Accesso civico

L'accesso civico è consentito sui documenti per i quali la legge prevede l'obbligo della pubblicazione ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 33/13 (accesso civico semplice) o per documenti, informazioni e dati che servono al richiedente per esercitare il diritto di partecipazione al dibattito pubblico o per il controllo sul perseguimento delle finalità istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche, ai sensi dell'art. 5 c. 2 D. Lgs.33/13 (accesso civico generalizzato).

L'istanza può essere inviata all'indirizzo di posta elettronica audit@fraternita.it riportando nell'oggetto la tipologia di istanza "accesso civico semplice" o "accesso civico generalizzato".

Tutela della Privacy

Fraternità Sistemi tutela i dati degli Enti affidatari e quelli dei contribuenti, destinatari dei propri servizi, in conformità al proprio Codice Etico ed alle disposizioni di legge di cui al Dlgs 196/2003 ed al GDPR

 Fraternità Sistemi	Carta dei servizi di Fraternità Sistemi	--
		Rev. del 31/07/2023
		Pag. 8 di 8

Regolamento n.679/2016/UE. L'informativa completa è messa a disposizione sul sito internet aziendale.

Il titolare del trattamento è l'Ente affidante nel caso dei servizi a supporto o Fraternità Sistemi nella persona del suo Rappresentante Legale, per i servizi in concessione. Fraternità Sistemi ha nominato il Dott. Luca Comparin, quale Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO).

Eventuali segnalazioni possono essere inviate alla c.a. del DPO Responsabile della Protezione dei Dati, in modalità:

- cartacea c/o la sede legale di Brescia in via Rose di Sotto 61 – 25126 (BS)
- digitale all'indirizzo di posta elettronica privacy@fraternita.it

Fraternità Sistemi Il DPO si impegna a prendere in carico la segnalazione e a dare un primo riscontro scritto **entro 10 giorni lavorativi** dalla comunicazione.

=====