



**SO.G.E.T. S.p.A.**

**Società di Gestione Entrate e Tributi**

**Via Venezia, 47 – 65121 PESCARA**

# **CARTA DEI SERVIZI**

**(art. 32 c. 1 D. Lgs. 33/2013)**



## **1 INTRODUZIONE**

Gentile Utente, il documento che sta leggendo è la **Carta dei Servizi** della società SO.G.E.T. S.p.A.- Società di Gestione Entrate e Tributi.

Tale documento è stato predisposto ai sensi della Legge 11 Luglio 1995, n. 273, sulla base dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 4/2010, nell'ambito della più generale riforma e modernizzazione dei rapporti fra le Istituzioni e i Cittadini, relativo ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

La **Carta dei Servizi** rappresenta uno strumento per conoscere le modalità di accesso e di contatto, le modalità di erogazione dei servizi secondo gli standard qualitativi della SO.G.E.T. S.p.a., che agisce in qualità di concessionario o di supporto degli Enti Locali e degli altri Enti Pubblici.

La **Carta dei Servizi** consente al Cittadino, alle Imprese ed alle Istituzioni di conoscere i servizi e le modalità di erogazione al fine di poter esercitare consapevolmente i propri diritti ed adempiere ai propri obblighi; è inoltre uno strumento per valutare, nel tempo, il nostro operato e promuovere le necessarie iniziative di miglioramento continuo al fine di rendere il nostro servizio sempre più vicino al Cittadino, alle Imprese ed alle Istituzioni.

In particolare con la presente Carta dei Servizi la Società si impegna ad:

- assicurare un servizio efficace ed efficiente;
- definire i servizi di informazione rivolti agli interessati;
- assicurare tempi certi di risposta;
- definire le modalità di presentazione dei reclami

La **Carta dei Servizi** è disponibile sul sito [www.sogetspa.it](http://www.sogetspa.it), presso le sedi della SO.G.E.T. S.p.a. e viene trasmessa a mezzo mail o in forma cartacea a chiunque ne faccia richiesta

La Carta sarà periodicamente aggiornata in funzione delle attività che la SO.G.E.T. S.p.a. sarà chiamata a svolgere.

## 2 – LA SOCIETÀ

SO.G.E.T. S.p.A. Società di Gestione Entrate e Tributi, fondata nel 1984 per la gestione di private esattorie, grazie alla consolidata esperienza e della professionalità del management, continua ad operare nel settore della fiscalità locale, occupandosi principalmente dell'accertamento e della riscossione delle entrate tributarie ed extratributarie degli Enti pubblici e privati.

La società ha sede legale a Pescara, sedi direzionali a Taranto e Salerno e circa 90 sportelli distribuiti sul territorio nazionale.

La Società è iscritta al numero 152 dell'Albo ministeriale dei soggetti abilitati alla riscossione e accertamento delle entrate degli enti locali, presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze di cui all'art. 53 del D. Lgs. 446/97, con un capitale sociale interamente versato di 11.800.000,00 euro. La Società è titolare di Licenza per il recupero crediti per conto terzi ex art. 115 del T.U.L.P.S.

La società ha adottato un Codice etico aziendale ed ha acquisito, nel tempo, diverse certificazioni, con relativi sistemi di audit e controllo:

- Da settembre 2002 ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2015
- Dal 2011 ha adottato il Modello Organizzativo di Gestione e Controllo di cui al Dlgs 231/2001.
- Dal 25 maggio 2018 ha adeguato tutte le procedure operative, organizzative ed informatiche alle previsioni disciplinate dal Regolamento UE n. 679/2016 in materia di trattamento dei dati personali.
- Nel 2020 SO.G.E.T. ha ottenuto il Rating di Legalità, aggiornato ad oggi a ★★★.
- Nel febbraio 2021 ha ottenuto la certificazione ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2013 per la valutazione di conformità del proprio Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni, cui si sono aggiunte nel febbraio 2023 la certificazione ambientale ai sensi della norma UNI EN ISO14001:2015 e nell'aprile 2024 la certificazione in materia di Gestione per la salute e Sicurezza sul Lavoro ai sensi della norma UNI EN ISO 45001:2018.

### **3 - PRINCIPI FONDAMENTALI**

SO.G.E.T. S.P.A., opera a livello nazionale per le attività di gestione dell'accertamento e della riscossione delle entrate tributarie ed extratributarie degli Enti pubblici e privati, e si impegna ad erogare i servizi agli Utenti nel rispetto dei seguenti principi:

#### **Eguaglianza e imparzialità**

Le regole su cui si basa il rapporto tra gli Utenti e SO.G.E.T. sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Particolare attenzione viene posta nei confronti dei disabili, degli anziani e di coloro che appartengono alle fasce deboli. All'utente viene garantito un trattamento imparziale nelle diverse situazioni che si presentano.

#### **Partecipazione**

Gli Utenti vengono informati costantemente e in modo dettagliato rispetto ai servizi erogati. In particolare si chiede agli utenti di partecipare attivamente attraverso proprie proposte, segnalazioni, reclami e suggerimenti che possono aiutare a migliorare il servizio.

#### **Continuità**

L'Utente ha diritto alla continuità del servizio. In caso di interruzioni programmate ha diritto a una informazione preventiva sui tempi e sulle motivazioni del disservizio.

#### **Chiarezza e Trasparenza**

L'Utente ha diritto di conoscere il nome del responsabile del procedimento a proprio carico e i relativi tempi di esecuzione.

#### **Efficacia ed Efficienza**

SO.G.E.T. si impegna a perseguire l'obiettivo prioritario del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, attraverso il costante aggiornamento e l'utilizzo di soluzioni tecnologiche e organizzative adatte agli scopi. La politica aziendale della Qualità è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni.

#### **Continuità e sicurezza del servizio**

I servizi vengono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni.

#### **Gentilezza e Competenza**

Il cittadino ha diritto a ricevere informazioni e notizie da operatori competenti e

professionalmente preparati.

#### **4 - OBIETTIVI**

L'intero processo punta all'efficienza e qualità di tutte le operazioni connesse all'espletamento dell'accertamento, liquidazione e riscossione anche di tutte le entrate degli Enti, sia di natura tributaria che patrimoniale.

Ogni operazione è costantemente supervisionata e realizzata con le migliori tecnologie e professionalità presenti sul mercato.

#### **5 - ATTIVITA' SVOLTE E SERVIZI OFFERTI**

I servizi offerti da SO.G.E.T. S.p.A. sono definiti nei contratti con gli Enti e sono riportati sul sito internet [www.sogetspa.it](http://www.sogetspa.it) nella sezione **L'AZIENDA -> CLIENTI**.

In particolare la società svolge per conto degli Enti le attività di gestione, accertamento, liquidazione e riscossione, ordinaria e coattiva, per diverse tipologie di entrate:

- Canone Unico Patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria (ex Imposta Comunale sulla Pubblicità e Diritti sulle Pubbliche Affissioni);
- Canone Unico Patrimoniale per l'occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile destinati a mercati (ex tassa/canone occupazione suolo pubblico);
- IUC - Imposta Unica Comunale, relativa alle componenti IMU, TARES/TARI, TASI;
- Imposta di soggiorno;
- Lampade Votive, canoni e rette di servizi comunali ed altre entrate patrimoniali;
- Riscossione coattiva di tutte le entrate;
- Recupero crediti stragiudiziale;
- Servizi di pubblica affissione;
- Gestione delle sanzioni al Codice della Strada;
- Altri servizi a favore degli Enti Locali.

Per ogni servizio è possibile ottenere

| <b>Prestazioni</b>                                        | <b>Descrizione</b>                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Attività di supporto informativo</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informazioni verbali, telefoniche o scritte su avvisi, atti, etc. connessi al servizio dell'ariscossione ricevuti dai Contribuenti</li> </ul>                                                        |
| <b>Assistenza alla compilazione della modulistica</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aiuto nella compilazione della modulistica/istanze</li> <li>➤ Consulenza su termini e sulle modalità di versamento delle somme dovute</li> </ul>                                                     |
| <b>Affissione manifesti</b>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ricezione manifesti</li> <li>➤ Verifica disponibilità, spazi e pianificazione</li> </ul>                                                                                                             |
| <b>Attività di controllo</b>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Controllo e verifica degli atti</li> <li>➤ Controllo e verifica dei pagamenti</li> </ul>                                                                                                             |
| <b>Appuntamenti con i Cittadini</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consulenza programmata su richiesta dell'Utente</li> </ul>                                                                                                                                           |
| <b>Rateazioni</b>                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Assistenza e consulenza in relazione alla presentazione di istanze di rateizzazione</li> </ul>                                                                                                       |
| <b>Consulenza su termini di notifica e rilascio copie</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informazioni verbali e scritte in relazione ai termini di notifica delle notifiche</li> <li>➤ Previa istanza dell'Utente, produzione e rilascio copie delle attestazioni di notifica/atti</li> </ul> |
| <b>Istanza di sospensione</b>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consulenza e assistenza alla compilazione delle istanze di sospensione e verifica della documentazione ad esse allegata.</li> </ul>                                                                  |

|                                    |                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pagamenti e servizi on line</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ pagamento tramite Sistema PagoPA, informazioni su altre modalità di pagamento</li> <li>➤ rilascio credenziali e assistenza per l'accesso al Portale del Contribuente</li> </ul> |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 6 - CANALI DI COMUNICAZIONE

SO.G.E.T. S.p.a. mette a disposizione diversi canali di comunicazione al fine di soddisfare le necessità degli Utenti:

- SPORTELLI LOCALI
- Posta elettronica ordinaria e certificata
- Telefono
- Sito internet [www.sogetspa.it](http://www.sogetspa.it)

### 6.1 RECAPITI, ORARI E MODALITA' DI ACCESSO

Qualsiasi informazione è disponibile presso la sede legale e amministrativa

|                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Ubicazione: Via Venezia n. 47 – 65121 – PESCARA</i>                                |
| <i>Tel. 0853850800 - Fax: 085297163 -</i>                                             |
| <i>e-mail: <a href="mailto:contribuenti@sogetspa.it">contribuenti@sogetspa.it</a></i> |
| <i>Pec: amministrazione <a href="mailto:.sogetspa@pec.it">.sogetspa@pec.it</a></i>    |
| <i>Orari di accesso: da lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 13:00</i>               |

| <b>CONTACTCENTER</b>                                                                                  |                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <i>Tel. 0853850800 -e-mail <a href="mailto:contribuenti@sogetspa.it">contribuenti@sogetspa.it</a></i> |                                                         |
| <u><i>Orariservizio:</i></u>                                                                          |                                                         |
| <i>Dallunedialvenerdì<br/>Il martedì, mercoledì e giovedì</i>                                         | <i>Dalle 8:15 alle 13:45<br/>Dalle 15:00 alle 17:00</i> |

| <b>SPORTELLI TERRITORIALI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>E' possibile conoscere lo Sportello territorialmente più vicino consultando il sito aziendale <a href="https://www.sogetspa.it/sportelli">https://www.sogetspa.it/sportelli</a>.</i></p> <p><i>I giorni e gli orari di apertura al pubblico variano a seconda delle modalità concordate con l'Ente di riferimento.</i></p> |



## 6.2 - SERVIZI INNOVATIVI

In accordo con il Codice dell'Amministrazione Digitale D.Lgs. 82/2005 e s.m.i. in tema di utilizzo delle più moderne tecnologie informatiche e telematiche nei rapporti e nelle relazioni tra P.A. e Cittadini ed imprese, SO.G.E.T. S.p.A. ha intrapreso un percorso di innovazione finalizzata a rendere il rapporto con il Cittadino ancor più trasparente e tempestivo con i seguenti servizi:

### SITO INTERNET [WWW.SOGETSPA.IT](http://WWW.SOGETSPA.IT)

Sul sito internet [www.sogetspa.it](http://www.sogetspa.it)

- sono illustrate le modalità di accesso ai servizi svolti;
- è disponibile la modulistica ed ogni altro documento utile agli Utenti per l'accesso ai servizi affidati alla Società;
- sono disponibili gli accessi ai servizi on-line per effettuare i pagamenti tramite il sistema pagoPa.

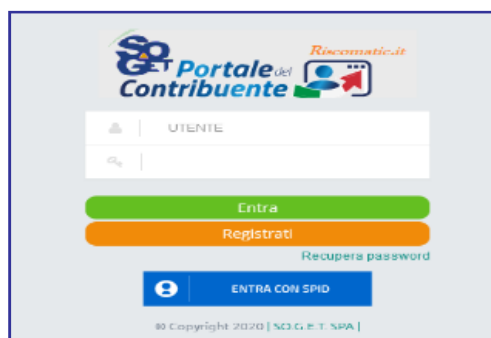
Nella sezione **“Area Cittadini”** l'Utente potrà accedere, con o senza registrazione, a seconda del tipo di servizio richiesto, ad una serie di tool funzionali ai servizi richiesti:

| Informazioni e assistenza        | Servizi On-Line             |
|----------------------------------|-----------------------------|
| – Ricerca Sportelli              | – Portale del Contribuente  |
| – Che tipo di Atto hai ricevuto? | – PagoPA – Pagamenti online |
| – Rateizzazione                  | – Controlla Debito Atto     |
| – Sospensione                    | – Prenota un appuntamento   |

Nella sezione **“L'Azienda”**, la Società mette a disposizione dell'Utente una sezione specifica dedicata ai singoli enti gestiti in cui sono pubblicati i dati dell'Ente, la modulistica specifica, le modalità di pagamento, i regolamenti, le comunicazioni e gli avvisi per l'Ente specifico.

### PORTALEDELCONTRIBUENTE

Tramite **SPID** registrandosi sul sito di **SO.G.E.T. S.P.A.** ([www.sogetspa.it](http://www.sogetspa.it)), l'Utente può accedere in forma sicura e protetta, al 'Portale del Contribuente'.



Tramite il 'Portale' e può verificare il dettaglio di ciascun documento e visualizzare sia gli importi dovuti, distinti per articolo/voce, sia i pagamenti effettuati (e relativo canale utilizzato) con la possibilità di visualizzare/scaricare e stampare copia conforme al documento in formato PDF. Inoltre, in relazione alla

propria situazione debitoria, il contribuente può visualizzare, direttamente nella propria home page personale, l'elenco delle rate



scadute, prossime alla scadenza o correttamente pagate, tramite funzionalità dedicata, l'estratto conto di tutti i documenti di pagamento.

### **pagoPA - Pagamenti on-line**



Grazie all'integrazione con il sistema di connessione pubblico per i pagamenti elettronici pagoPA attraverso il nodo dei pagamenti SPC, il Portale dei Pagamenti permette al Cittadino di regolarizzare la propria posizione debitorie nei confronti degli Enti gestiti dalla SO.G.E.T. S.p.a., in modo rapido, facile e sicuro, senza doversi recare presso gli uffici o sportelli di pagamento, ma semplicemente utilizzando un qualsiasi dispositivo che disponga di una connessione ad internet (PC, Smartphone, Tablet) e scegliendo un metodo di pagamento fra i principali in uso online, ossia bonifici bancari e le carte di credito o di debito o prepagate.

L'Utente accede al sito [www.sogetspa](http://www.sogetspa) ->**Servizi on-line** ->**pagoPA-Pagamenti online** per effettuare:

- Pagamenti dei bollettini “predeterminati” quando il documento di pagamento ricevuto da SO.G.E.T. S.p.a. contiene il bollettino allegato;
- Pagamenti “in autoliquidazione” quando il bollettino viene generato on line dall'Utente per entrate, quali, Servizio Affissioni, Occupazione Temporanee, acconti, ecc.

### **6.3 – MODALITA' DI PAGAMENTO**

Le informazioni sulle modalità di pagamento tramite il sistema PagoPA, sono disponibili nella sezione AREA Cittadini ->Servizi On-Line del sito internet[www.sogetspa](http://www.sogetspa)

## 7 - RICHIESTA INFORMAZIONI E ACCESSO CIVICO

### 7.1 - Richiesta di chiarimenti e informazioni

Qualunque richiesta di chiarimenti o di verifica degli atti emessi può essere inoltrata all'ufficio competente tramite i contatti indicati al precedente Punto 6 denominato "Canali di comunicazione

La società si impegna a rispondere entro 60 giorni dalla ricezione della richiesta.

Nel caso in cui la risposta non possa essere fornita direttamente dalla Società verrà comunque indicato a quale ufficio dell'Ente di riferimento l'utente dovrà rivolgersi per ottenere il chiarimento richiesto.

Le segnalazioni di disservizi e reclami possono essere inoltrate tramite:

- Servizio postale all'indirizzo via Venezia n. 47 – 65121 – PESCARA
- Posta elettronica all'indirizzo [info@sogetspa.it](mailto:info@sogetspa.it)
- Posta Elettronica Certificata all'indirizzo [amministrazione.sogetspa@pec.it](mailto:amministrazione.sogetspa@pec.it)

### 7.2 - Richiesta di 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 richiesta all'indirizzo di posta elettronica [info@sogetspa.it](mailto:info@sogetspa.it)