

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

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO TARI

Aprile 2023

*Deliberazione ARERA 444 del 31 Ottobre 2019 e allegato TITR
Deliberazione ARERA 15 del 18 Gennaio 2022 e allegato TQRIF*

LA CARTA DEI SERVIZI PER LA GESTIONE DELLE TARIFFE TARI E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

- ▶ La presente Carta della Qualità è redatta in osservanza delle disposizioni di cui alle delibere 444/2019/R/Rif e 15/2022/R/rif di ARERA e rappresenta il documento nel quale sono elencati gli impegni che SO.G.E.T. S.p.A. assume nei confronti degli utenti e le attività che espleta per effetto del contratto sottoscritto con il **Comune/Stazione Appaltante** per la gestione del servizio di supporto ovvero concessione dell'accertamento e della riscossione TARI.
- ▶ La Carta è uno strumento di trasparenza a tutela dei cittadini che definisce:
- ▶ I principi fondamentali cui deve attenersi il soggetto incaricato dei servizi inerenti il supporto ovvero la gestione dei servizi di riscossione
- ▶ Gli standard di qualità del servizio che SO.G.E.T. S.p.A. si impegna a rispettare;
- ▶ Il rapporto tra SO.G.E.T. e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione
- ▶ Le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi

La divulgazione della Carta della Qualità dei servizi TARI è garantita dalla pubblicazione online sul sito www.sogetspa.it nell'apposita sezione destinata alla Trasparenza ARERA. SO.G.E.T. S.p.A. si impegna a pubblicare, in caso di revisione del documento, gli aggiornamenti periodici

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

- ▶ Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1 del Testo Integrato in Tema di Trasparenza nel servizio di Gestione dei Rifiuti (TITR) allegato alla delibera 444/2019/R/RIF come modificata dalla deliberazione 15/2022/R/RIF, l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende anche le operazioni di:
 - accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento)
 - Gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center
 - Gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso

SO.G.E.T. S.p.A. è affidataria del servizio di gestione e riscossione TARI per conto di diversi Comuni con i quali le attività sono state contrattualizzate in previsione dello svolgimento a supporto dell'Ufficio Tributi ovvero in concessione della gestione del ciclo di vita del tributo TARI ai fini dell'emissione degli avvisi di pagamento, degli accertamenti e degli altri atti di riscossione. I principali riferimenti della Società sono:

SO.G.E.T. S.p.A. - Società Gestione Entrate e Tributi

Sede Legale: Via Venezia 47 - 65121 Pescara

Telefono: 085/3850809 - Mail: info@sogetspa.it; Pec: amministrazione.sogetspa@pec.it

sito: www.sogetspa.it

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

SO.G.E.T. S.p.A. Società di Gestione Entrate e Tributi è stata fondata nel 1984 per la gestione di private esattorie e, grazie alla consolidata esperienza e alla 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 per la valutazione di conformità del proprio Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni.

PRINCIPI FONDAMENTALI

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

SO.G.E.T. S.p.A. garantisce l'erogazione dei propri servizi a parità di condizioni, diritti e medesimi risultati a tutti i cittadini, ovunque residenti. Si impegna sensibilmente ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze di utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.

CONTINUITA'

SO.G.E.T. S.p.A. assicura la continuità e la regolarità delle attività sulla base anche delle previsioni contrattuali con l'Ente Impositore. Si impegna, altresì, ad adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di risoluzione di eventuali disservizi, motivandone, peraltro, le ragioni e la durata.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

Il cittadino ha il diritto di chiedere al soggetto gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti, ai sensi della Legge 241/1990, tutte le informazioni che lo riguardano; può accedere ad archivi, atti e documenti, può presentare reclami e istanze, produrre memorie e documenti. SO.G.E.T. S.p.A., inoltre, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione agli utenti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

EFFICACIA ED EFFICIENZA

SO.G.E.T. S.p.A. garantisce il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e dei servizi resi per cui adotta soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali mirate. La Società è costantemente impegnata sul fronte della digitalizzazione e della informatizzazione per semplificare il più possibile gli adempimenti richiesti agli utenti.

CORTESIA

SO.G.E.T. S.p.A. è particolarmente attenta alla qualità del rapporto con l'utente che deve, sempre e senza eccezione alcuna, essere improntato alla cortesia e al rispetto.

PRIVACY

SO.G.E.T. S.p.A. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali come modificato dal Regolamento UE 2016/679.

LA TARI E I SERVIZI SO.G.E.T. S.p.A.

► Cos'è la Tari

Il prelievo TARI è stato istituito con l'articolo 1 commi 639 ss. del D.Lgs. 147/2013. Il presupposto è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani e a prescindere dall'uso concreto: è sufficiente, infatti, che sussistano il solo possesso o detenzione di locali resi astrattamente idonei all'uso (presunzione di produttività) e della suscettibilità alla produzione di rifiuti urbani. I soggetti passivi ex comma 642 coincidono con la persona fisica o giuridica che possiede o detiene il locale o l'area. Ricorre il principio della solidarietà dell'obbligazione tributaria: in caso di pluralità di possessori o di detentori, essi sono tenuti in solido all'adempimento. I soggetti tenuti al pagamento della TARI devono dichiarare entro il 30 giugno dell'anno successivo l'inizio e le variazioni relative l'occupazione.

Le attività di SO.G.E.T. in relazione alla gestione TARI variano a seconda dei servizi contrattualizzati con l'Ente di riferimento: può trattarsi di mera assistenza alle attività dell'Ufficio Tributi e supporto nell'attività accertativa fino alla gestione in concessione dell'intero ciclo dell'entrata. Se stai consultando questa Carta, gentile Utente, vuol dire che vuoi conoscere le attività che SO.G.E.T. svolge nel tuo Comune e per questo Ti invitiamo a consultare il sito ufficiale dell'Ente.

LA TARI E I SERVIZI SO.G.E.T. S.p.A.

► Le Tariffe

Le tariffe TARI sono determinate sempre dal Comune e si suddividono in due grandi categorie:

- utenze domestiche (superfici adibite a civile abitazione e pertinenze)
- utenze non domestiche (attività commerciali e artigianali, industriali, professionali).

Ciascuna categoria è assoggettata a tassazione in virtù di una tariffa, suddivisa in due parti:

- la quota fissa (che finanzia la parte di costi fissi del servizio di igiene urbana): calcolata sulla base del coefficiente relativo alla potenziale produzione di rifiuti connessa alla tipologia di attività per unità di superficie
- la quota variabile (che finanzia la parte dei costi variabili del servizio di igiene urbana come le operazioni di raccolta, trasporto, trattamento, riciclo e smaltimento) ed è direttamente commisurata alla quantità di rifiuti conferita.

Alla TARI si applica l'addizionale provinciale, pari al 5% del tributo, che verrà corrisposto alla Provincia per l'esercizio delle funzioni collegate alla tutela, protezione e igiene ambientale (articolo 19 del [Decreto Legislativo 30/12/1992, n. 504](#)).

LA TARI E I SERVIZI SO.G.E.T. S.p.A.

► Regole di calcolo delle Tariffe Tari

Calcolo TARI utenza domestica

Si moltiplica la superficie “calpestabile” dei locali per la parte fissa unitaria e poi si aggiunge la parte variabile, stabilita in base al numero dei componenti del nucleo familiare e presenti nell'immobile oggetto del tributo. A tale somma occorre aggiungere un ulteriore 5% a comprendere il Tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene ambientale (art. 19 del [D.Lgs. 30/12/1992 n. 504](#)).

Calcolo TARI utenza non domestica

Si moltiplica la superficie “calpestabile” dei locali per la parte fissa unitaria della categoria di appartenenza (classificazione in base alle 30 categorie merceologiche del [D.p.r. 27/04/1999, n. 158](#)). Al risultato si aggiunge il prodotto tra la superficie dei locali e la parte variabile della categoria di appartenenza. A tale somma occorre aggiungere un ulteriore 5% a comprendere il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene ambientale (art. 19 del [D.Lgs. 30/12/1992 n. 504](#)).

LA TARI E I SERVIZI SO.G.E.T. S.p.A.

- ▶ Illustrazione esemplificativa delle variabili per il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili.

▶ ESEMPIO 1

▶ OCCUPANTI 1

- ▶ Utenza domestica di 50 mq

- ▶ Il totale dovuto, considerando l'addizionale provinciale pari al 5 % e un periodo di 365 giorni, ammonta a € 196.18, calcolato applicando:

- ▶ Tariffa fissa: € 1,7426

- ▶ Tariffa variabile: € 99,7187

- ▶ Quota fissa: (€ 1,74261 x 50 mq) = € 87,13

- ▶ Quota variabile: = € 99,7187

- ▶ Totale imposta: € 87,13 + € 99,7187 = € 186,84

- ▶ Totale: € 186,84 + 5 % = € 196,18

▶ ESEMPIO 2

▶ OCCUPANTI 2

- ▶ Utenza domestica di 100 mq

- ▶ Il totale dovuto, considerando l'addizionale provinciale pari al 5 % e un periodo di 365 giorni, ammonta a € 456,66, calcolato applicando:

- ▶ Tariffa fissa: € 2,0223

- ▶ Tariffa variabile: € 232,68

- ▶ Quota fissa: (€ 2,0223 x 100 mq) = € 202,23

- ▶ Quota variabile: = € 232,68

- ▶ Totale imposta: € 202,23 + € 232,68 = € 434,91

- ▶ Totale: € 434,91 + 5 % = € 456,66

LA TARI E I SERVIZI SO.G.E.T. S.p.A.

- ▶ ESEMPIO 3
- ▶ OCCUPANTI 3
- ▶ Utenza domestica di 121 mq
- ▶ Il totale dovuto, considerando l'addizionale provinciale pari al 5 % e un periodo di 365 giorni, ammonta a € 592,91 calcolato applicando:
 - ▶ Tariffa fissa: € 2,1944
 - ▶ Tariffa variabile: € 299,16
 - ▶ Quota fissa: (€ 2,1944 x 121 mq) = € 265,52
 - ▶ Quota variabile: = € 299,16
 - ▶ Totale imposta: € 265,52 + € 299,16 = € 564,68
 - ▶ Totale: € 564,68 + 5 % = € 592,91
- ▶ ESEMPIO 4
- ▶ BAR, CAFFE', PASTICCERIA
- ▶ Utenza non domestica di 140 mq
- ▶ Il totale dovuto, considerando l'addizionale provinciale pari al 5 % e un periodo di 365 giorni, ammonta a € 1.877,83 calcolato applicando:
 - ▶ Tariffa fissa: € 5,28
 - ▶ Tariffa variabile: € 7,4944
 - ▶ Quota fissa: (€ 5,28 x 140 mq) = € 739,20
 - ▶ Quota variabile: (€ 7,49 x 140 mq) = € 1.049,21
 - ▶ Totale imposta: € 739,20 + € 1.049,21 = € 1.788,41
 - ▶ Totale: € 1.788,41 + 5 % = € 1.877,83

LA TARI E I SERVIZI SO.G.E.T. S.p.A.

- ▶ ESEMPIO 5
- ▶ CATEGORIA 13 NEGOZIO VENDITA DETTAGLIO ABBIGLIAMENTO
- ▶ Utenza non domestica di 55 mq
- ▶ Il totale dovuto, considerando l'addizionale provinciale pari al 5 % e un periodo di 365 giorni, ammonta a € 366,68 calcolato applicando:
- ▶ Tariffa fissa: € 2,244
- ▶ Tariffa variabile: € 4,1055
- ▶ Quota fissa: (€ 2,244 x 55 mq) = € 123,42
- ▶ Quota variabile: (€ 4,1055 x 55 mq) = € 225,80
- ▶ Totale imposta: € 123,42 + € 225,80 = € 349,22
- ▶ Totale: € 349,22 + 5 % = € 366,68

LA TARI E I SERVIZI SO.G.E.T. S.p.A.

► La dichiarazione TARI

La dichiarazione TARI deve essere presentata al Comune in cui è situato l'immobile nel rispetto delle modalità e delle tempistiche riportate nel Regolamento dell'Ente. In via generale, la dichiarazione va presentata entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile ai sensi e per gli effetti dell'art. 6 TQRIF Delibera ARERA 15/2022, sia ai fini dell'emissione degli avvisi di pagamento che della decorrenza dei termini per l'avvio dell'attività accertativa. Resta fermo il termine di legge del 30 giugno dell'anno successivo a quello in cui il possesso, l'occupazione o la detenzione dei locali ha avuto inizio o sono intervenute variazioni rilevanti ai fini della determinazione dell'imposta (comma 685 Legge 147/2013) nei casi di mancata regolamentazione da parte del Comune.

La dichiarazione deve essere presentata dal soggetto passivo, cioè da chi deve pagare il tributo, previa verifica, in ogni caso, della tempistica stabilita dal regolamento comunale. Nel caso di occupazione in comune di un'unità immobiliare, la dichiarazione può essere presentata anche da uno solo degli occupanti. La dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi, pertanto non deve essere periodicamente presentata, se non subentrano modificazioni dei dati e degli elementi dichiarati da cui consegue un diverso ammontare dell'imposta dovuta (principio dell'ultrattività).

Laddove il contratto con il Comune prevede la gestione in concessione dell'intero ciclo di vita della TARI, la dichiarazione potrà essere presentata direttamente al Concessionario SO.G.E.T. Le modalità di consegna (sportello fisico, posta elettronica ordinaria o certificata, sito web) sono riportate nella **pagina web dedicata al Comune al seguente link <https://www.sogetspa.it/clienti>**

Il modulo per la presentazione della dichiarazione può essere scaricato dal sito del Comune o della SO.G.E.T. nella pagina web dedicata al Comune al seguente link **<https://www.sogetspa.it/clienti>**

LA TARI E I SERVIZI SO.G.E.T. S.p.A.

► Riduzioni Tariffarie

Nel sistema normativo della TARI, ci sono riduzioni tariffarie connesse alla modalità di svolgimento del servizio ed altre relative alla produzione dei rifiuti- cfr. articolo 1, commi 656, 657, 658 Legge 147/2013.

In tema di agevolazioni la Legge 147/2013 offre, inoltre, un ampio ventaglio di possibilità in quanto ai sensi dei commi 659 e 660 il Consiglio Comunale può deliberare ulteriori riduzioni ed esenzioni per differenti ragioni, sia connesse alla presunzioni di una minor produzione di rifiuti che sganciate da quest'ultimo principio, disponendo apposite autorizzazioni di spesa e il ricorso a risorse derivanti dalla fiscalità generale del Comune stesso.

Ai sensi e per gli effetti del d.l. 124/2019, articolo 57 *bis*, è stato, altresì introdotto il bonus sociale rifiuti che consente agli utenti domestici del servizio di gestione integrato dei rifiuti urbani e assimilati in condizioni economico-sociali disagiate l'accesso alla fornitura del servizio a condizioni tariffarie agevolate.

Le riduzioni tariffarie sono disciplinate nel Regolamento TARI del Comune pubblicato sul sito dell'Ente.

LA TARI E I SERVIZI SO.G.E.T. S.p.A.

► Pagamenti e scadenze

Se da contratto SO.G.E.T. S.p.A. è affidataria della gestione dei servizi inerenti la TARI, le modalità di pagamento garantite dal concessionario sono:

- Modelli precompilati inviati unitamente all'avviso di pagamento
- PagoPA: costi dipendenti dal prestatore di servizio scelto
- F24: modalità gratuita

I contribuenti possono verificare in tempo reale on-line sul sito www.sogetspa.it, la propria posizione debitoria ovvero il proprio estratto conto. Al portale si accede tramite SPID o con le credenziali personali direttamente dal sito SO.G.E.T. S.p.A. tramite il link *Portale del Contribuente*.

I documenti di riscossione della TARI rappresentano lo strumento più completo per le comunicazioni agli utenti ai sensi della delibera ARERA 444/2019/R/RI, articoli 4-5-6-7-8. I documenti di riscossione emessi da SO.G.E.T. S.p.A. sono in linea con le prescrizioni delle norme, degli Enti Impositori e delle disposizioni ARERA.

Gli avvisi di pagamento TARI sono forniti in formato cartaceo salvo il caso in cui l'utente abbia optato per riceverli in formato elettronico inoltrando specifica richiesta compilando l'apposito form sul sito www.sogetspa.it

La scadenza per il pagamento della TARI è stabilita sempre dal Comune con apposita delibera scaricabile dal sito dell'Ente Impositore

DELIBERE E REGOLAMENTI TARI

- ▶ I regolamenti e le delibere di determinazione delle tariffe della TARI devono essere approvati dal comune entro il termine fissato dalle norme statali per la deliberazione del bilancio di previsione, come previsto per la generalità dei tributi locali dall'art. 1, comma 169, della legge 27 dicembre 2006, n. 296, e in particolare per le tariffe della TARI dall'art. 1, comma 683, della legge 27 dicembre 2013, n. 147.
- ▶ Regolamenti e delibere sono consultabili dal sito del Comune ovvero di SO.G.E.T. S.p.A. nella pagina web dedicata al Comune al **seguinte link** <https://www.sogetspa.it/clienti>

MODULISTICA

- ▶ La modulistica (denuncia di presentazione/cessazione, denuncia di variazione, istanza in autotutela per annullamento/rettifica, istanza per la compensazione di un pagamento ecc.) è liberamente accessibile e scaricabile dal sito del Comune ovvero di SO.G.E.T. S.p.A. nella pagina web dedicata al Comune al seguente **link** <https://www.sogetspa.it/clienti>
- ▶ Tutte le istanze attinenti la modulistica possono essere trasmesse agli appositi recapiti di contatto indicati sempre sul sito del Comune ovvero di SO.G.E.T. S.p.A. nella pagina web dedicata all'Ente Impositore.

Cosa succede se

► Non presento la dichiarazione ovvero i dati della stessa non sono corretti

In caso di mancata presentazione della dichiarazione di inizio possesso o detenzione o quella di variazione che comporta un aumento della superficie da tassare entro i termini indicati, il Comune emette un avviso di accertamento esecutivo per omessa o infedele dichiarazione. In caso l'Ente abbia affidato a SO.G.E.T. S.p.A. la gestione dell'evasione del tributo TARI, l'atto sarà emesso direttamente dal Concessionario.

Gli atti di accertamento esecutivi divenuti definitivi valgono come dichiarazione per le annualità successive a partire dall'annualità in cui il Comune/SO.G.E.T. S.p.A. ha notificato l'accertamento.

Cosa succede se.....

► Non pago un avviso di pagamento

Il contribuente riceverà un avviso di accertamento esecutivo il cui pagamento dovrà essere effettuato entro il termine e con le modalità specificate sull'atto. L'omesso e/o parziale versamento della TARI è sanzionato con l'applicazione della sanzione prevista a seconda della violazione commessa, degli interessi computati nella misura del tasso legale e delle spese di notifica. L'avviso di accertamento esecutivo per omesso e/o parziale versamento è disciplinato dalla Legge 160/2019 ed è idoneo a determinare l'attivazione delle procedure cautelari ed esecutive proprie della riscossione coattiva.

È possibile sanare la violazione prima che venga accertata dal Comune pagando una sanzione ridotta al minimo, ricorrendo al ravvedimento operoso. Il conteggio del ravvedimento può essere effettuato recandosi da un professionista (CAF, Commercialista, ecc.), presso lo sportello dell'Ufficio Tributi del Comune o della SO.G.E.T.

INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO

Lo standard di qualità del servizio erogato è determinato, oltre che dall'osservanza puntuale dei principi fondamentali della Carta dei Servizi, anche dall'accesso alle informazioni da parte dell'utenza ovvero la tempestività della risposta, in tempi certi, alle richieste inoltrate al Concessionario.

I tempi standard garantiti da SO.G.E.T. S.p.A. sono calibrati sulle prescrizioni ARERA di cui alla delibera 15/2022/R/rif e relativo TQRIF, ma possono variare a seconda di quanto stabilito dai singoli Comuni nella propria Carta della Qualità, potendo gli stessi anche prevederne l'eventuale contrazione.

Per verificare gli indicatori di qualità del servizio del tuo Comune ti inviamo a consultare la Carta della Qualità dell'Ente dalla *home page* del suo sito istituzionale.

INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO

La tempistica per l'erogazione del servizio al contribuente può subire variazioni nel corso dell'anno tenuto conto del fatto che nei periodi immediatamente successivi all'emissione massiva di documenti di riscossione (esempio: avvisi di pagamento TARI) l'afflusso presso gli sportelli fisici e/o la richiesta telefonica di supporto presso il *call center* potrebbero, talvolta, generare criticità rispetto agli standard prefissati. Resta fermo l'impegno di SO.G.E.T. S.p.A. a gestire le suddette eventuali criticità con risorse interne ulteriori e la riorganizzazione dell'erogazione dei servizi per ricondurre, il più possibile, anche tali situazioni d'eccezione entro gli standard aziendali adottati.

Il sito www.sogetspa.it è lo strumento messo a punto da SO.G.E.T. S.p.A. per poter garantire al contribuente informative sempre aggiornate e la **disponibilità immediata in modalità *on line* di tutti i servizi, facilmente raggiungibili dalla *Home Page***. E', altresì, disponibile, tramite SPID o registrazione sul sito, il **Portale del Contribuente** che consente la consultazione in tempo reale dello storico dei pagamenti, dei versamenti residui e, più in generale, delle proprie pendenze contributive.

GESTIONE RAPPORTO CON L'UTENZA

Per informazioni, segnalazioni e suggerimenti sui servizi SO.G.E.T. S.p.A. gli utenti hanno a disposizione i seguenti canali:

SITO INTERNET www.sogetspa.it

CONTACT CENTER

Tel. 085/3850800 e-mail contribuenti@sogetspa.it

attivo da Lunedì a Venerdì dalle 08:15 alle 13:45; Martedì, Mercoledì e Giovedì dalle 15:00 alle 17:00

SPORTELLI TERRITORIALI

E' possibile conoscere lo Sportello territorialmente più vicino consultando la pagina aziendale <https://www.sogetspa.it/sportelli>

I giorni e gli orari di apertura al pubblico variano a seconda delle modalità concordate con l'Ente Impositore

CORRISPONDENZA

Sede Legale: Via Venezia 47 - 65121 Pescara; Tel. 085/3850800; Orari di accesso: da Lunedì a Venerdì dalle ore 08:30 alle 13:00

Pec: amministrazione.sogetspa@pec.it

IL RECLAMO

LA PROCEDURA DI RECLAMO

SO.G.E.T. S.p.A. adotta al proprio interno una sua specifica procedura di reclamo ove lo stesso sia afferente, in generale, la qualità dei servizi propri del concessionario. In tal caso, le istanze, in forma scritta vanno inoltrate esclusivamente attraverso i canali indicati sul sito www.sogetspa.it ovvero previa compilazione dell'apposito form *on line* oppure utilizzando il modello scaricabile dal sito www.sogespa.it e reperibile presso tutti gli sportelli fisici del concessionario. Per le modalità di trasmissione del reclamo consultare direttamente la home page di SO.G.E.T. S.p.A.

Per i reclami e le richieste di rettifica degli importi addebitati specificamente inerente la gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti ai sensi del titolo III del TQRIF Delibera ARERA 15/2022 ossia in tutte quelle circostanze in cui contrattualmente SO.G.E.T. S.p.A. è incaricata della gestione dell'intero ciclo di vita del tributo TARI, le istanze vanno presentate in forma scritta compilando la specifica modulistica disponibile e scaricabile dal sito web del Comune ovvero di SO.G.E.T. S.p.A. nella pagina web dedicata all'Ente Impositore. I tempi di risposta al reclamo dipendono dallo schema regolatorio adottato dal Comune di riferimento consultabile dal sito dell'ente di riferimento.