



**SOCIETA' LOCALE  
DI RISCOSSIONE -  
SO.LO.RI. S.p.A.**

**CARTA DEI SERVIZI**

Insieme a **solori** per un servizio migliore

## **LA CARTA DEI SERVIZI:**

- > CHI SIAMO
- > COSA FACCIAMO

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI DEI SERVIZI:**

- > CODICE ETICO
- > DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE

## **LA CENTRALITA' DEL CITTADINO**

- > RISORSE DEDICATE AI SERVIZI DI ACCOGLIENZA ED ASSISTENZA – CONSULENTI TRIBUTARI -
- > PER CONTATTARE SO.LO.RI. S.P.A.
- > IL SITO INTERNET
- > UTILE SAPERE CHE

## **GARANZIA E TUTELA DEL CITTADINO:**

- > SUGGERIMENTI E PROPOSTE
- > RECLAMO SCRITTO ED ALTRE FORME PARTECIPATIVE

## **STANDARD DEI SERVIZI GARANTITI:**

- > TASSA RIFIUTI
- > SANZIONI CODICE DELLA STRADA



# LA CARTA DEI SERVIZI

SO.LO.RI. S.p.A con la presente carta dei servizi intende far conoscere ai cittadini l'insieme degli obblighi e doveri, riguardanti le modalità di esplicazione delle prestazioni, assunti in sede di contratto di servizio con Comune di Verona.

Con questo documento SO.LO.RI. S.p.A. intende quindi divulgare le prestazioni offerte e renderle, possibilmente dove è necessario, più esplicite di quanto stabilito nel contratto di servizio stesso.

In aggiunta si propone di:

- rendere più trasparente l'operato dalla società pubblica nello svolgimento dei servizi nei confronti degli utenti (persone fisiche e giuridiche).
- consentire ai cittadini una valutazione autonoma della qualità della prestazione erogata dalla società stessa in relazione a quanto dichiarato.

La Carta dei Servizi è vincolante per SO.LO.RI. S.p.A. e definisce i principi fondamentali a cui si obbliga nello svolgimento delle attività affidate dal Comune di Verona

La Carta dei servizi è anche strumento di garanzia di qualità del servizio.

Per perseguire i predetti obiettivi SO.LO.RI. S.p.A. si impegna a:

- definire degli standard di qualità dei servizi erogati ed alla corrispondente verifica periodica al fine di instaurare un percorso di miglioramento continuo della prestazione.;
- semplificare le procedure in modo che i servizi offerti rispondano sempre meglio alle esigenze del cittadino;
- promuovere e valorizzare la collaborazione del cittadino utente al fine di determinare la dimensione della qualità del servizio percepita
- creare una relazione con il cittadino, che è venuto a contatto con questa società comunale per questioni o problematiche attinenti i tributi, le sanzioni o altre entrate gestite da SO.LO.RI. S.p.A. in modo da creare un ritorno sulla prestazione messa in atto.

## LA CARTA DEI SERVIZI:

- CHI SIAMO.
- COSA FACCIAMO.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI DEI SERVIZI:

- CODICE ETICO.
- DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE

## LA CENTRALITÀ DEL CITTADINO:

- RISORSE DEDICATE AI SERVIZI DI ACCOGLIENZA
- ASSISTENZA - CONSULENTI TRIBUTARI.
- PER CONTATTARE SO.LO.RI. S.p.A.
- IL SITO INTERNET;
- UTILE SAPERE CHE.

## GARANZIA E TUTELA DEL CITTADINO:

- SUGGERIMENTI E PROPOSTE;
- RECLAMO SCRITTO ED ALTRE FORME PARTECIPATIVE

## GLI STANDARD DEI SERVIZI:

- TASSA RIFIUTI;
- SANZIONI CODICE DELLA STRADA

Insieme a solori per un servizio migliore

## CHI SIAMO

La Società Locale di Riscossione S.p.A., in forma abbreviata SO.LO.RI. S.p.A., è una società a totale capitale pubblico istituita come società «di scopo» dal Comune di Verona il 18.09.2013, con Deliberazione n. 54 del Consiglio Comunale.

In data 10.12.2013 è stata costituita in forma di società per azioni, con fondatore e socio unico il Comune di Verona, per dar modo ad altre Enti locali di partecipare a questa iniziativa.

L'oggetto sociale di SO.LO.RI. S.p.A. è principalmente la riscossione volontaria e coattiva dei tributi e di altre entrate, nonché delle attività connesse.

La società è presieduta dal Rag. Damiano Monaldi, Amministratore Unico, ed è diretta dal Dott. Alessandro Tatini, Direttore Generale.

Dal 21 gennaio 2014 il Comune di Cortina D'Ampezzo (BL) è il secondo socio della SO.LO.RI. S.p.A.

## COSA FACCIAMO

Con Delibera Consiliare n. 22 del 10/04/2014 è stato approvato il Contratto di Servizio con il Comune di Verona che prevede l'affidamento a SO.LO.RI. S.p.A. dei servizi riguardanti:

- La gestione, la liquidazione, l'accertamento e la riscossione volontaria e coattiva della tassa rifiuti (Tari/Tares/Tia);
- La riscossione coattiva di altri tributi comunali;
- La riscossione volontaria e coattiva delle sanzioni per violazione del Codice della Strada e delle sanzioni amministrative di competenza comunale;
- La riscossione coattiva delle entrate patrimoniali ed assimilate.

Servizio/Entrata	Gestione	Riscossione volontaria	Riscossione Coattiva
Entrate patrimoniali ed assimilate			X
Tassa rifiuti	X	X	X
Sanzioni del C.d.S.		X	X

### LA CARTA DEI SERVIZI:

- CHI SIAMO.
- COSA FACCIAMO.

### I PRINCIPI FONDAMENTALI DEI SERVIZI:

- CODICE ETICO.
- DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE

### LA CENTRALITÀ DEL CITTADINO:

- RISORSE DEDICATE AI SERVIZI DI ACCOGLIENZA
- ASSISTENZA - CONSULENTI TRIBUTARI.
- PER CONTATTARE SO.LO.RI. S.p.A.
- IL SITO INTERNET;
- UTILE SAPERE CHE.

### GARANZIA E TUTELA DEL CITTADINO:

- SUGGERIMENTI E PROPOSTE;
- RECLAMO SCRITTO ED ALTRE FORME PARTECIPATIVE

### GLI STANDARD DEI SERVIZI:

- TASSA RIFIUTI;
- SANZIONI CODICE DELLA STRADA

## I PRINCIPI FONDAMENTALI DEI SERVIZI

Ai sensi dell'art. 66 del Decreto Legislativo n. 196 del 30.06.2003 (Legge per la tutela della privacy) l'attività di SO.LO.RI. S.p.A. è classificata come di rilevante interesse pubblico. Questa qualifica, nell'ambito della tutela alla riservatezza dei dati, conferisce una particolare prerogativa: sulle informazioni dei cittadini acquisite dalla società per effettuare la propria attività non è necessario ottenere il preventivo consenso dell'interessato.

In relazione a questa prerogativa, SO.LO.RI S.p.A. si impegna ad assicurare ai cittadini un servizio improntato ai principi della correttezza, trasparenza, chiarezza, eguaglianza, imparzialità, continuità e riservatezza.

**Correttezza:** significa attività e procedure in aderenza e conformi alle norme di Legge e di Regolamento.

**Trasparenza:** significa impegno a far conoscere e a rendere conoscibili le attività di SO.LO.RI. S.p.A., i nomi dei responsabili e i relativi tempi di risposta.

**Chiarezza:** significa impegno a rendere evidente la relazione tra il problema dell'utente ed il servizio più idoneo da richiedere per raggiungere lo scopo. In particolare nel caso di richiesta di documenti SO.LO.RI S.p.A. si impegna a rendere evidente lo scopo. L'impegno si estende ai documenti prodotti che devono essere espliciti e riportare tutti i dati utili ai fini della loro comprensione affinché il contribuente possa verificarne la veridicità e la corretta interpretazione dei dati. I documenti che vengono inoltrati ai contribuenti devono altresì riportare tutti i riferimenti di Legge e/o di Regolamento comunale necessari ed utili.

**Eguaglianza ed imparzialità:** SO.LO.RI. S.p.A. si impegna a fornire i servizi senza discriminazione alcuna dei soggetti richiedenti, effettuando una valutazione equa delle situazioni (uguale problema uguale risposta) e facendo esclusivamente riferimento della normativa vigente, senza eccezioni e favoritismi di alcun genere.

**Continuità:** SO.LO.RI. S.p.A. si impegna a garantire la presenza costante degli operatori nello svolgimento dei servizi prevedendo l'immediata sostituzione del personale assente con altri aventi pari requisiti di professionalità.

**Riservatezza:** gestione riservata delle informazioni acquisite dai contribuenti nell'ambito della propria attività. Dette informazioni, le conoscenze e i dati acquisiti o elaborati dai dipendenti e dai collaboratori durante l'attività lavorativa sono da intendersi di proprietà di SO.LO.RI. S.p.A. e non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate senza specifica autorizzazione, ad eccezione delle richieste provenienti dalle Autorità di grado superiore. Per legge SO.LO.RI. S.p.A. garantisce a tutti i contribuenti il rispetto della riservatezza secondo le modalità stabilite dal Dlgs.196/2003 con specifico riferimento a quanto disposto dall'art.7 e successive integrazioni.

### LA CARTA DEI SERVIZI:

- CHI SIAMO.
- COSA FACCIAMO.

### I PRINCIPI FONDAMENTALI DEI SERVIZI:

- CODICE ETICO.
- DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE

### LA CENTRALITÀ DEL CITTADINO:

- RISORSE DEDICATE AI SERVIZI DI ACCOGLIENZA
- ASSISTENZA - CONSULENTI TRIBUTARI.
- PER CONTATTARE SO.LO.RI. S.p.A.
- IL SITO INTERNET;
- UTILE SAPERE CHE.

### GARANZIA E TUTELA DEL CITTADINO:

- SUGGERIMENTI E PROPOSTE;
- RECLAMO SCRITTO ED ALTRE FORME PARTECIPATIVE

### GLI STANDARD DEI SERVIZI:

- TASSA RIFIUTI;
- SANZIONI CODICE DELLA STRADA

## CODICE ETICO

I principi fondamentali, richiamati in parte nel precedente paragrafo, sono contenuti ed elencati dal **Codice Etico** della società, reperibile sul nostro sito: [www.solori.it](http://www.solori.it) dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici nonché dallo Statuto del Contribuente, alla cui adozione e rispetto sono tenuti tutti i soggetti che operano, a qualunque titolo, ruolo o funzione, all'interno di SO.LO.RI. S.p.A.

## DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE

SO.LO.RI. S.p.A. è una società ad intero capitale pubblico ovvero è un soggetto in cui il cittadino, pur non possedendo direttamente una partecipazione di capitale influisce indirettamente sulla gestione attraverso le scelte politiche; pertanto il cittadino non solo ha interesse al funzionamento efficiente, efficace ed economico della società ma anche ha il diritto che vengano adottate scelte legittimate dal consenso sociale.

Tutti i cittadini, utenti, anche soggetti raggruppati in associazioni possono presentare osservazioni, segnalazioni, proposte che possano influire sulla qualità del servizio, presentando memorie e note scritte o fornendo suggerimenti verbali.

Chiunque nel rapporto con SO.LO.RI. S.p.A. ritenga di essere stato lesa in uno dei diritti previsti dallo Statuto del Contribuente o di aver ricevuto un trattamento ingiusto, discriminatorio o comunque lesivo dei propri interessi, limitativo dei propri diritti o della propria dignità può proporre reclamo scritto

### LA CARTA DEI SERVIZI:

- CHI SIAMO.
- COSA FACCIAMO.

### I PRINCIPI FONDAMENTALI DEI SERVIZI:

- CODICE ETICO.
- DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE

### LA CENTRALITÀ DEL CITTADINO:

- RISORSE DEDICATE AI SERVIZI DI ACCOGLIENZA
- ASSISTENZA - CONSULENTI TRIBUTARI.
- PER CONTATTARE SO.LO.RI. S.p.A.
- IL SITO INTERNET;
- UTILE SAPERE CHE.

### GARANZIA E TUTELA DEL CITTADINO:

- SUGGERIMENTI E PROPOSTE;
- RECLAMO SCRITTO ED ALTRE FORME PARTECIPATIVE

### GLI STANDARD DEI SERVIZI:

- TASSA RIFIUTI;
- SANZIONI CODICE DELLA STRADA

## LA CENTRALITA' DEL CITTADINO

Il servizio al cittadino per quanto riguarda la riscossione delle entrate del Comune di Verona è lo scopo per il quale SO.LO.RI. S.p.A. è stata fondata. Nell'ambito di questo servizio pubblico la centralità del cittadino contribuente assume un ruolo di particolare importanza.

Nei rapporti con il contribuente tutti gli addetti sono tenuti a rispettare il codice etico dei dipendenti di SO.LO.RI. S.p.A. e per quanto non previsto il codice di comportamento dei dipendenti pubblici richiamato nel codice specifico del Comune di Verona,

In particolare i dipendenti di SO.LO.RI. S.p.A. sono tenuti a:

- rispondere alle richieste di informazioni con cortesia, sollecitudine e precisione, semplicità e chiarezza;
- mantenere sempre un comportamento disponibile e conciliativo, evitando discussioni o commenti, anche in relazione a eventuali critiche;
- astenersi da dichiarazioni o comportamenti che possano compromettere l'immagine della società o che siano in contrasto con le disposizioni aziendali.
- avere cura della propria persona e ad indossare un abbigliamento decoroso.

SO.LO.RI. S.p.A. accoglie i contribuenti nella sede di Vicolo Volto Cittadella n°4, mettendo loro a disposizione :

**un servizio di accoglienza** : dove il personale di SO.LO.RI. S.p.A. ascolta le esigenze del cittadino e lo indirizza ai necessari servizi successivi per completare gli adempimenti .

**un servizio di consulenza**: dove esperti dei servizi di SO.LO.RI. S.p.A. approfondiscono le esigenze del cittadino contribuente e forniscono le informazioni e le soluzioni più indicate alla particolare situazione.

### LA CARTA DEI SERVIZI:

- CHI SIAMO.
- COSA FACCIAMO.

### I PRINCIPI FONDAMENTALI DEI SERVIZI:

- CODICE ETICO.
- DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE

### LA CENTRALITA' DEL CITTADINO:

- RISORSE DEDICATE AI SERVIZI DI ACCOGLIENZA
- ASSISTENZA - CONSULENTI TRIBUTARI.
- PER CONTATTARE SO.LO.RI. S.p.A.
- IL SITO INTERNET;
- UTILE SAPERE CHE.

### GARANZIA E TUTELA DEL CITTADINO:

- SUGGERIMENTI E PROPOSTE;
- RECLAMO SCRITTO ED ALTRE FORME PARTECIPATIVE

### GLI STANDARD DEI SERVIZI:

- TASSA RIFIUTI;
- SANZIONI CODICE DELLA STRADA

## RISORSE DEDICATE AI SERVIZI ACCOGLIENZA ED ASSISTENZA – CONSULENTI TRIBUTARI –

E' impegno di SO.LO.RI. S.p.A. adibire ai servizi di accoglienza e di consulenza le risorse umane meglio predisposte ai rapporti interpersonali.

SO.LO.RI. S.p.A. si impegna ad effettuare dei corsi di formazione per migliorare le conoscenze del personale, e a porre enfasi sulla necessità di mantenere un comportamento consono al ruolo, ovvero improntato alla cortesia, chiarezza, correttezza, trasparenza e professionalità.

Tutto il personale è dotato di un tesserino di riconoscimento personalizzato, che deve essere esposto e ben visibile, e dovrà identificarsi in caso di contatto telefonico o di invio di risposte tramite FAX o mail ed è abilitato all'acquisizione diretta di ogni informazione disponibile nel pieno rispetto delle disposizioni del Dlgs.196/2003, assicurando i diritti di cui all'art. 7 del medesimo decreto.

Dal punto di vista organizzativo SO.LO.RI. S.p.A. è strutturata su tre livelli: un primo livello generale di accoglienza dei cittadini, un secondo livello di consulenti specializzati per questione tematica: tassa rifiuti utenze domestiche, tassa rifiuti utenze non domestiche e sanzioni del codice della strada, altri tributi ed entrate patrimoniali ed, infine, un terzo livello che si occupa di problematiche relative alla riscossione coattiva.

In relazione alla problematica e al fine di rendere più efficiente il servizio, il personale incaricato dell'accoglienza indirizza il contribuente alla struttura con risorse umane specialistiche nella particolare problematica riferita dall'utente.

### Servizio di accoglienza

**CONSULENTI  
TRIBUTARI  
TA.RI. UD**

**CONSULENTI  
TRIBUTARI  
TA.RI. UND**

**SANZIONI CDS, ALTRI  
TRIBUTI ED ENTRATE  
PATRIMONIALI**

### Servizio di Riscossione coattiva

#### LA CARTA DEI SERVIZI:

- CHI SIAMO.
- COSA FACCIAMO.

#### I PRINCIPI FONDAMENTALI DEI SERVIZI:

- CODICE ETICO.
- DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE

#### LA CENTRALITA' DEL CITTADINO:

- RISORSE DEDICATE AI SERVIZI DI ACCOGLIENZA
- ASSISTENZA - CONSULENTI TRIBUTARI.
- PER CONTATTARE SO.LO.RI. S.p.A.
- IL SITO INTERNET;
- UTILE SAPERE CHE.

#### GARANZIA E TUTELA DEL CITTADINO:

- SUGGERIMENTI E PROPOSTE;
- RECLAMO SCRITTO ED ALTRE FORME PARTECIPATIVE

#### GLI STANDARD DEI SERVIZI:

- TASSA RIFIUTI;
- SANZIONI CODICE DELLA STRADA



## PER CONTATTARE SO.LO.RI. S.p.A.

SO.LO.RI. S.p.A. ha cura che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili e che il cittadino 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 e ad altre moderne tecnologie. SO.LO.RI. S.p.A. può essere contattata per:

- E mail all'indirizzo [info@solori.it](mailto:info@solori.it) per qualsiasi domanda o segnalazione.
- E mail certificata all'indirizzo [solori@legalmail.it](mailto:solori@legalmail.it) per qualsiasi domanda o segnalazione.
- E mail [domestica@solori.it](mailto:domestica@solori.it) per questioni riguardanti la tassa rifiuti per utenze domestiche;
- E mail [nondomestica@solori.it](mailto:nondomestica@solori.it) per questioni riguardanti la tassa rifiuti per utenze non domestiche;
- E mail [rimborsi@solori.it](mailto:rimborsi@solori.it) per questioni riguardanti i rimborsi della tassa rifiuti.
- E mail [cds@solori.it](mailto:cds@solori.it) per questioni riguardanti il pagamento delle ingiunzioni per sanzioni amministrative per violazioni del Codice della strada.
- E mail [infovarchi@comune.verona.it](mailto:infovarchi@comune.verona.it) e casella di risposta [sanzioni.pmvr@solori.it](mailto:sanzioni.pmvr@solori.it) per questioni riguardanti il pagamento delle sanzioni amministrative per violazioni del Codice della strada.
- E mail [coattiva@solori.it](mailto:coattiva@solori.it) per questioni riguardanti la riscossione coattiva della tassa rifiuti.
- E mail all'indirizzo [direzione@solori.it](mailto:direzione@solori.it) per elevare eventuali reclami.
- Centralino telefonico, al numero **045 9236700** operativo dal lunedì al venerdì alla mattina dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e nei pomeriggi del martedì e giovedì dalle 14:30 alle 16:00 al costo della tariffazione urbana
- Fax ai numeri 045 9236798 e 045 9236799
- Posta ordinaria e raccomandata o assicurata al seguente indirizzo postale: SO.LO.RI. S.p.A. – Vicolo Volto Cittadella n° 4 – 37122- Verona (VR).

### LA CARTA DEI SERVIZI:

- CHI SIAMO.
- COSA FACCIAMO.

### I PRINCIPI FONDAMENTALI DEI SERVIZI:

- CODICE ETICO.
- DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE

### LA CENTRALITA' DEL CITTADINO:

- RISORSE DEDICATE AI SERVIZI DI ACCOGLIENZA
- ASSISTENZA - CONSULENTI TRIBUTARI.

### ➤ PER CONTATTARE SO.LO.RI. S.p.A.

- IL SITO INTERNET;
- UTILE SAPERE CHE.

### GARANZIA E TUTELA DEL CITTADINO:

- SUGGERIMENTI E PROPOSTE;
- RECLAMO SCRITTO ED ALTRE FORME PARTECIPATIVE

### GLI STANDARD DEI SERVIZI:

- TASSA RIFIUTI;
- SANZIONI CODICE DELLA STRADA

## IL SITO INTERNET

Il sito internet della società [www.solori.it](http://www.solori.it) costituisce il principale strumento attraverso il quale SO.LO.RI. S.p.A. aggiorna costantemente i cittadini sulla propria attività, sull'applicazione della tassa rifiuti, sugli altri tributi e su tutte le altre entrate del comune di Verona per le quali SO.LO.RI. S.p.A. svolge attività di riscossione volontaria e coattiva.

Esso è articolato in varie sezioni che consentano a tutti i cittadini una agevole navigazione.

E' dedicata un'apposita sezione alle modalità di pagamento, nella quale si illustrano i vari canali messi a disposizione da SO.LO.RI S.p.A. specificandone i relativi costi.

Nella sezione ESTRATTO conto i cittadini utenti previa acquisizione delle credenziali, possono conoscere lo storico dei pagamenti e visualizzare lo stato dei propri documenti.

E' altresì dedicata apposita sezione alle norme in materia di trasparenza, denominata trasparenza valutazione e merito, dove sono riportati tutti i pagamenti superiori a mille euro che eroga SO.LO.RI. S.p.A. nell'esercizio delle proprie funzioni e dove sono indicate tutte le informazioni societarie che la legge prevede.

### LA CARTA DEI SERVIZI:

- CHI SIAMO.
- COSA FACCIAMO.

### I PRINCIPI FONDAMENTALI DEI SERVIZI:

- CODICE ETICO.
- DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE

### LA CENTRALITÀ DEL CITTADINO:

- RISORSE DEDICATE AI SERVIZI DI ACCOGLIENZA
- ASSISTENZA - CONSULENTI TRIBUTARI.
- PER CONTATTARE SO.LO.RI. S.p.A.
- IL SITO INTERNET;
- UTILE SAPERE CHE.

### GARANZIA E TUTELA DEL CITTADINO:

- SUGGERIMENTI E PROPOSTE;
- RECLAMO SCRITTO ED ALTRE FORME PARTECIPATIVE

### GLI STANDARD DEI SERVIZI:

- TASSA RIFIUTI;
- SANZIONI CODICE DELLA STRADA

## E' UTILE SAPERE CHE

SO.LO.RI. S.p.A. ha sede e uffici a Verona in Vicolo Volto Cittadella n°4 e una unità operativa distaccata e specializzata per la riscossione volontaria e coattiva delle sanzioni per violazioni del Codice della strada in Via Evangelista Torricelli n° 35.

SO.LO.RI. S.p.A. assicura l'apertura al pubblico secondo orari e modalità dalle medesime indicati nelle comunicazioni, sugli avvisi di pagamento della tassa rifiuti e sugli avvisi di accertamento, in modo da consentire al contribuente la massima fruibilità del servizio.

L'orario di apertura al pubblico della sede di Vicolo Volto Cittadella n° 4 è

- dalle ore 8:30 alle ore 13:30 dal lunedì al venerdì
- nei pomeriggi di martedì e giovedì dalle ore 14:30 alle 16:00.

L'orario di apertura al pubblico della unità operativa di Via Evangelista Torricelli n° 35 è aperta dalle ore 9.00 alle ore 13.00 dal lunedì al sabato. In tali orari è possibile anche effettuare la chiamata telefonica. Nei pomeriggi l'unità operativa sarà chiusa al pubblico

Per quanto riguarda la tassa rifiuti delle utenze non domestiche, vista la particolarità della procedura, è possibile prendere appuntamento mediante e mail alla casella [nondomestica@solori.it](mailto:nondomestica@solori.it)

Il servizio di Centralino e **Call Center**, 045 9236700 è operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e nei pomeriggi di martedì e giovedì dalle ore 14:30 alle ore 16.00 e fornisce risposte ai quesiti dei richiedenti previo accertamento che l'operatore stesso sia autorizzato a ricevere le informazioni richieste senza violare la privacy.

Nel caso di quesiti particolarmente articolati o complessi l'operatore di call center può inoltrare la chiamata agli uffici specializzati. Il costo della chiamata è pari a quella di una telefonata urbana a tempo.

È inoltre disponibile un accesso e-mail – [info@solori.it](mailto:info@solori.it) – per inviare segnalazioni, richiedere informazioni o fornire suggerimenti.

A tutte le richieste di informazioni, fatte al di fuori del periodo di emissione massiva degli avvisi di pagamento per la tassa rifiuti, viene risposto entro 5 giorni lavorativi.

Tutti i documenti emessi da SO.LO.RI. S.p.A. indicano le modalità per porre reclamo o per proporre ricorso all'Autorità Giudiziaria.

Non è prevista per SO.LO.RI. S.p.A. la possibilità di offrire ai cittadini conciliazioni in merito alle somme richieste in pagamento di qualsiasi genere non essendo titolare delle somme .

In caso di errore di pagamento o duplicazione del versamento di tributi o delle entrate patrimoniali riscosse da SO.LO.RI. S.p.A. il cittadino dovrà esperire la richiesta di restituzione va inoltrata alla medesima che provvede alla restituzione delle somme nei tempi e nei modi previsti dalle norme.

### LA CARTA DEI SERVIZI:

- CHI SIAMO.
- COSA FACCIAMO.

### I PRINCIPI FONDAMENTALI DEI SERVIZI:

- CODICE ETICO.
- DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE

### LA CENTRALITA' DEL CITTADINO:

- RISORSE DEDICATE AI SERVIZI DI ACCOGLIENZA
- ASSISTENZA - CONSULENTI TRIBUTARI.
- PER CONTATTARE SO.LO.RI. S.p.A.
- IL SITO INTERNET;
- UTILE SAPERE CHE.

### GARANZIA E TUTELA DEL CITTADINO:

- SUGGERIMENTI E PROPOSTE;
- RECLAMO SCRITTO ED ALTRE FORME PARTECIPATIVE

### GLI STANDARD DEI SERVIZI:

- TASSA RIFIUTI;
- SANZIONI CODICE DELLA STRADA

## GARANZIA E TUTELA DEL CITTADINO

### SUGGERIMENTI E PROPOSTE

SO.LO.RI. S.p.A. si impegna ad ascoltare i cittadini/contribuenti che vorranno comunicare suggerimenti, proposte e/o reclami per eventuali disservizi o per mancato rispetto degli impegni e dei principi fissati nella Carta dei servizi.

I suggerimenti, le proposte ed i reclami saranno accettati e registrati adeguatamente da parte dei dipendenti di SO.LO.RI S.p.A. che li riceveranno e saranno consegnati alla Direzione.

Al fine della valutazione verranno prese in esame tutte le informazioni fornite dal cittadino/utente.

Si darà corso all'esame dei soli suggerimenti e proposte che non siano in palese contrasto con norme cogenti.

I suggerimenti e le proposte che dopo adeguata valutazione da parte della Direzione e del personale interno che possono dar luogo a:

- Risparmi economici;
- Semplificazioni procedurali;
- Efficienze organizzative
- Qualità dei processi ed efficacia.

daranno luogo ad una revisione della procedura o del processo.

SO.LO.RI. S.p.A. si impegna a comunicare per iscritto ai proponenti soluzioni apprezzabili le proprie determinazioni in merito.

### LA CARTA DEI SERVIZI:

- CHI SIAMO.
- COSA FACCIAMO.

### I PRINCIPI FONDAMENTALI DEI SERVIZI:

- CODICE ETICO.
- DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE

### LA CENTRALITÀ DEL CITTADINO:

- RISORSE DEDICATE AI SERVIZI DI ACCOGLIENZA
- ASSISTENZA - CONSULENTI TRIBUTARI.
- PER CONTATTARE SO.LO.RI. S.p.A.
- IL SITO INTERNET;
- UTILE SAPERE CHE.

### GARANZIA E TUTELA DEL CITTADINO:

- SUGGERIMENTI E PROPOSTE;
- RECLAMO SCRITTO ED ALTRE FORME PARTECIPATIVE

### GLI STANDARD DEI SERVIZI:

- TASSA RIFIUTI;
- SANZIONI CODICE DELLA STRADA

## RECLAMO SCRITTO ED ALTRE FORME PARTECIPATIVE

Per fare un reclamo è sufficiente inviare per e mail o per fax una lettera in carta semplice, indirizzata al Direttore Generale di SO.LO.RI. S.p.A. E' ammessa anche la consegna diretta all'ufficio accoglienza o l'invio della lettera tramite il servizio postale.

Nell'oggetto della lettera di lamentela è necessario riportare la dicitura «reclamo»; il testo dovrà essere quanto più circostanziato possibile in modo da fornire alla direzione un numero sufficiente di elementi per poter prendere una decisione.

La società si impegna a rispondere al reclamo per iscritto entro il minor termine possibile, fatto salvo il caso di richieste particolarmente complesse che comportino una analisi maggiormente approfondita, e comunque in ogni caso entro e non oltre giorni 30 giorni dalla richiesta. Fanno parte della categoria reclami anche le denunce di inadempimento agli standard di qualità in calce riportati. Tutte le altre osservazioni e richieste, daranno corso ad una procedura interna di verifica che terminerà con l'emissione di una risposta scritta all'autore dell'iniziativa.

La Direzione, anche attraverso i responsabili del processo, risponderà con prontezza, rapidità e chiarezza, dopo aver correttamente ricostruito la vicenda ed aver valutato la situazione anche con riferimento a testimoni. SO.LO.RI. S.p.A. effettua periodiche valutazioni sul grado di apprezzamento del servizio di accoglienza, del servizio dei consulenti tributari, del servizio di riscossione coattiva da parte dei cittadini-contribuenti e del servizio di centralino utilizzando dati raccolti attraverso strumenti di misurazione interni (misura quantitativa). Al fine della valutazione (misura qualitativa) verranno prese in esame tutte le informazioni fornite dal cittadino/utente e le eventuali lamentele scritte.

Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo e di relazione con i contribuenti, sono state istituite diverse forme di monitoraggio delle segnalazioni del cittadino:

rilevazioni di soddisfazione dell'utenza ovvero rilevazione periodica di verifica del gradimento del servizio, ottenibili ad esempio attraverso questionari da distribuire agli sportelli di front office o a mezzo di apposite indagini telefoniche;

- analisi dei suggerimenti e delle segnalazioni pervenute;
- verifica dei reclami per il mancato rispetto degli standard promessi contenuti nella Carta dei Servizi.

I risultati delle indagini verranno resi noti al Comune di Verona e rappresentano utili indicazioni per impostare eventuali piani di miglioramento del servizio.

### LA CARTA DEI SERVIZI:

- CHI SIAMO.
- COSA FACCIAMO.

### I PRINCIPI FONDAMENTALI DEI SERVIZI:

- CODICE ETICO.
- DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE

### LA CENTRALITA' DEL CITTADINO:

- RISORSE DEDICATE AI SERVIZI DI ACCOGLIENZA
- ASSISTENZA - CONSULENTI TRIBUTARI.
- PER CONTATTARE SO.LO.RI. S.p.A.
- IL SITO INTERNET;
- UTILE SAPERE CHE.

### GARANZIA E TUTELA DEL CITTADINO:

- SUGGERIMENTI E PROPOSTE;
- RECLAMO SCRITTO ED ALTRE FORME PARTECIPATIVE

### GLI STANDARD DEI SERVIZI:

- TASSA RIFIUTI;
- SANZIONI CODICE DELLA STRADA

## STANDARD DEI SERVIZI GARANTITI

### > TASSA RIFIUTI : TARI/TARES/TIA

- Recapito per posta ordinaria all'indirizzo registrato nell'archivio dei soggetti tenuti al pagamento della tassa rifiuti entro 45 giorni dalla data di stampa dell'avviso di pagamento e non oltre 15 giorni prima dalla data di scadenza della prima rata dello stesso.
- Gli avvisi restituiti dalla posta per mancato recapito (errore sul soggetto o sull'indirizzo), ricerca dell'indirizzo e secondo tentativo entro i successivi 60 giorni dalla data di restituzione da parte dell'agente postale.
- Solleciti di pagamento/avvisi di accertamento: l'atto deve essere recapitato con posta raccomandata e avviso di ricevimento, entro 60 giorni dalla data di scadenza dell'ultima o unica rata dell'avviso di pagamento ordinario;
- Solleciti di pagamento/avvisi di accertamento restituiti: sconosciuto o trasferito ricerca dell'indirizzo e secondo tentativo entro i successivi 60 giorni dalla data di restituzione da parte dell'agente postale, per gli irreperibili affissione all'albo pretorio della casa comunale;
- Tempo di attesa allo sportello per contribuente nel 90% delle giornate di apertura al pubblico: inferiore ai 25 minuti;
- Tempo medio di evasione della pratica allo sportello: inferiore ai 25 minuti;
- Tempo di risposta a richiesta pervenuta via e mail alla casella di posta elettronica: in periodi, non inclusi in quelli di invio massivo degli avvisi di pagamento della tassa rifiuti, non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
- Numero massimo di contatti in coda per il call-center: non superiore a 5;
- Tempo massimo di attesa al call-center: non superiore a 5 minuti da numero fisso nel 90% delle giornate di servizio, non superiore a 5 minuti da numero cellulare;
- Tempo di concessione di piano di rientro con pagamento a rate 20 giorni dalla data della richiesta, se la concessione del piano rientra nella disponibilità di Solori infatti quelli che prevedono un piano di rientro oltre le 12 rate vengono autorizzati dal C.D.R. Tributi del Comune di Verona;
- Rimborso delle somme entro 180 giorni dalla consegna dell'istanza completa di tutti i dati richiesti (codice iban ad esempio).

## STANDARD DEI SERVIZI GARANTITI

### > SANZIONI CODICE DELLA STRADA

- Servizio telefonico garantito dal lunedì al sabato nella fascia oraria 9:00 – 13:00;
- Impiego minimo di quattro linee telefoniche con un tempo medio di attesa di due minuti.

#### LA CARTA DEI SERVIZI:

- CHI SIAMO.
- COSA FACCIAMO.

#### I PRINCIPI FONDAMENTALI DEI SERVIZI:

- CODICE ETICO.
- DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE

#### LA CENTRALITÀ DEL CITTADINO:

- RISORSE DEDICATE AI SERVIZI DI ACCOGLIENZA
- ASSISTENZA - CONSULENTI TRIBUTARI.
- PER CONTATTARE SO.LO.RI. S.p.A.
- IL SITO INTERNET;
- UTILE SAPERE CHE.

#### GARANZIA E TUTELA DEL CITTADINO:

- SUGGERIMENTI E PROPOSTE;
- RECLAMO SCRITTO ED ALTRE FORME PARTECIPATIVE

#### GLI STANDARD DEI SERVIZI:

- TASSA RIFIUTI;
- SANZIONI CODICE DELLA STRADA

