

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

COMUNE DI RIMINI

Settore Risorse Tributarie

(aggiornamento 2023)

Indice

I - Informazioni Generali

1. Cos'è e che finalità ha la Carta
2. Qual è il quadro legislativo e regolamentare
3. Cos'è la TARI
4. Chi paga la TARI
5. Esclusioni e riduzioni della TARI
6. Che ruolo ha il Comune
7. Quali sono i principi di erogazione del servizio
8. Quali sono i servizi erogati
 - 8.1 I servizi erogati dal Comune
 - 8.2 I servizi erogati dal Gestore
 - 8.2.1 Informazioni sul servizio di raccolta e trasporto rifiuti
 - 8.2.1.1 Territorio servito
 - 8.2.1.2 Certificazione adottate
 - 8.2.2 Informazioni sul servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
 - 8.2.2.1 Territorio servito
 - 8.2.2.2 Certificazione adottate
9. Che validità ha la Carta
10. Trasparenza

II - Gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate

1. Quali sono le previsioni di ARERA contenute nel Testo Unico della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF)
 - 1.1 Modalità attivazione del servizio
 - 1.1.1 Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio
 - 1.1.2 Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio
 - 1.2 Modalità per la variazione o cessazione del servizio
 - 1.2.1 Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio
 - 1.2.2 Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio
 - 1.3 Richieste scritte dell'utente
 - 1.3.1 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti
 - 1.3.2. Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni
 - 1.3.3. Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati
 - 1.3.4. Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi

- addebitati
- 1.3.5. Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati
- 1.4. Obblighi e requisiti minimi di sportello
 - 1.4.1 Obblighi di servizio telefonico
 - 1.4.1.1 Tempo di attesa per il servizio telefonico
 - 1.4.2 Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente
- 1.5 Pagamento
 - 1.5.1. Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI
 - 1.5.1.1 Modalità e strumenti di pagamento in regime di tariffa corrispettiva (in alternativa al precedente punto a seconda dell'ente)
 - 1.5.2. Periodicità di riscossione
 - 1.5.3 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti
 - 1.5.4. Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

2. Quali sono gli standard di qualità del servizio

- 2.1. Aspetti di qualità previsti dal TQRIF
 - 2.1.1. Aspetti di qualità previsti dal TQRIF per il gestore del servizio di raccolta e trasporto
 - 2.1.2. Aspetti di qualità previsti dal TQRIF per il gestore del servizio di spazzamento

- e lavaggio
- 2.1.3. Aspetti di qualità previsti dal TQRIF per il gestore del servizio di rapporti con l'utenza
- 2.1.4. Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità
- 2.2. Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani previsti dal TQRIF
- 2.3. Ulteriori standard fissati dall'Ente
- 3. Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente
- 4. Come é verificato il rispetto degli standard di qualità
- 5. Come sono aggiornati gli standard

III - Le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie

1. Quali sono gli Istituti a tutela del contribuente
2. Come esercitare il diritto di accesso
3. Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

IV - Le modalità di ristoro dell'utenza in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza

1. Come ottenere il ristoro

V - Le modalità di calcolo e di pagamento

1. Come si riscuote la TARI
2. Quali sono le modalità di calcolo della TARI
3. Quali sono i tempi e le modalità di pagamento della TARI
4. Quando e come si presenta la dichiarazione TARI
5. Come avviene la rettifica dell'avviso di pagamento TARI
6. Cosa succede in caso di morosità

I - Informazioni Generali

1. Cos'è e che finalità ha la Carta

La presente Carta dei Servizi è predisposta dal Comune ed è rivolta agli utenti e contribuenti del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI. Ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, far conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi.

La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo.

La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio.

La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta della Qualità del Servizio TARI è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

2. Qual è il quadro legislativo e regolamentare

La Carta è ispirata all'attuazione delle fonti di seguito indicate.

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente".
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- D.P.C.M. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute GEST | Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D.Lgs. n. 74/2017. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95".
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e allegato TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF).

Al vigente:

Atti di approvazione tariffa

- [Delibera TARI 2023 Documento del 04/05/2023 e pubblicato il 31/05/2023](#)
- [Delibera TARI 2022 Documento del 26/05/2022 e pubblicato il 01/06/2022](#)
- [Delibera TARI 2021 Documento del 24/06/2021 e pubblicato il 02/07/2021](#)
- [Delibera TARI 2020 Documento del 30/07/2020 e pubblicato il 28/08/2020](#)
- [Per il dettaglio degli anni precedenti consultare l'archivio MEF delle delibere](#)

Regolamento TARI:

- [Regolamento TARI 2023 Documento del 04/05/2023 e pubblicato il 31/05/2023](#)
- [Delibera approvativa/modificativa TARI 2023 Documento del 04/05/2023 e pubblicato il 31/05/2023](#)
- [Regolamento TARI 2022 Documento del 28/04/2022 e pubblicato il 13/05/2022](#)
- [Delibera approvativa/modificativa TARI 2022 Documento del 28/04/2022 e pubblicato il 13/05/2022](#)
- [Regolamento TARI 2021 Documento del 24/06/2021 e pubblicato il 01/07/2021](#)
- [Delibera approvativa/modificativa TARI 2021 Documento del 24/06/2021 e pubblicato il 01/07/2021](#)
- [Regolamento TARI 2020 Documento del 30/04/2020 e pubblicato il 07/05/2020](#)
- [Delibera approvativa/modificativa TARI 2020 Documento del 30/04/2020 e pubblicato il 07/05/2020](#)
- [Regolamento TARI 2020 Documento del 30/07/2020 e pubblicato il 28/08/2020](#)
- [Delibera approvativa/modificativa TARI 2020 Documento del 30/07/2020 e pubblicato il 28/08/2020](#)
- [Per il dettaglio degli anni precedenti consultare l'archivio MEF dei regolamenti](#)

3. Cos'è la TARI

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi. La TARI è stata introdotta, a decorrere dal 2014, dalla legge 27 dicembre 2013, n. 147 (legge di stabilità per il 2014) quale tributo facente parte, insieme all'imposta municipale propria (IMU) e al tributo per i servizi indivisibili (TASI), dell'imposta unica comunale (IUC).

Dal 2014, pertanto, la TARI ha sostituito il tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES), che è stato vigente per il solo anno 2013 e che, a sua volta, aveva preso il posto di tutti i precedenti prelievi relativi alla gestione dei rifiuti, sia di natura patrimoniale sia di natura tributaria (TARSU, TIA1, TIA2). Il presupposto della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte operative suscettibili di produrre rifiuti urbani [art. 1, comma 641, primo periodo, della legge n. 147 del 2013].

Al riguardo, la Corte di Cassazione ha in più occasioni evidenziato come ciò che rileva ai fini del sorgere dell'obbligo tributario è la potenzialità del locale o dell'area a produrre rifiuti, precisando che la semplice mancata utilizzazione, di fatto, dei locali o delle aree, che dipenda da una decisione soggettiva dell'occupante, non è sufficiente per escludere la debenza della TARI.

Occorre, invece, a tal fine, che il contribuente provi l'inidoneità del locale o dell'area a produrre i rifiuti in ragione delle sue oggettive condizioni d'inutilizzabilità. Secondo un consolidato orientamento giurisprudenziale, in particolare, la presenza alternativa dell'arredo o di una sola utenza di rete è sufficiente a far sorgere il presupposto impositivo sulla base di una presunzione semplice - valida quindi fino a prova contraria a carico del contribuente - di utilizzazione dell'immobile e di conseguente attitudine alla produzione di rifiuti. Conseguentemente, ai fini dell'esclusione dal tributo, si ritiene necessaria la contemporanea assenza sia dell'arredo sia di tutte le utenze. Il comune può comunque introdurre, con proprio regolamento, altri indici che integrino la presunzione di imponibilità, purché concretamente rivelatori dell'uso dell'immobile.

Sono assoggettate alla TARI anche le pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione, le quali sono ricomprese nella "utenza domestica" rilevante ai fini dell'applicazione della TARI. La corretta modalità di tassazione delle pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione consiste, quindi, nel sommare la relativa superficie a quella dell'alloggio, in modo tale che essa confluisca nel calcolo della quota fissa della tariffa dovuta per ciascuna utenza domestica. Alla quota fissa così calcolata deve essere, poi, aggiunta la quota variabile che è, invece, costituita da un valore assoluto, rapportato al numero degli occupanti ma non ai metri quadrati dell'utenza. Sono, invece, escluse dal presupposto impositivo della TARI le aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e le aree comuni condominiali di cui all'art. 1117 del codice civile che non siano detenute o possedute in via esclusiva [art. 1, comma 641, secondo periodo, della legge n. 147 del 2013]. Il presupposto della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Quindi la nuova tassa sui rifiuti prevede che la somma da versare al Comune sia dovuta dagli inquilini, indipendentemente se proprietari o affittuari.

4. Chi paga la TARI

La TARI é dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. In caso di pluralità di possessori o di detentori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria. In caso di detenzione temporanea di durata non superiore a 6 mesi nel corso dello stesso anno solare, la TARI é dovuta soltanto dal possessore dei locali e delle aree a titolo di proprietà, usufrutto, uso, abitazione o superficie.

Nel caso di locali in multiproprietà e di centri commerciali integrati, il soggetto che gestisce i servizi comuni é responsabile del versamento della TARI dovuta per i locali e le aree scoperte di uso comune e per i locali e le aree scoperte in uso esclusivo ai singoli possessori o detentori, fermi restando nei confronti di questi ultimi gli altri obblighi o diritti derivanti dal rapporto tributario riguardante i locali e le aree in uso esclusivo.

5. Esclusioni e riduzioni della TARI

Le riduzioni obbligatorie previste dalla legge sono:

- riduzioni della quota variabile proporzionali alle quantità di rifiuti speciali assimilati agli urbani che il produttore dimostra di aver avviato al riciclo, disciplinate dal comune con proprio regolamento [art. 1, comma 649, secondo periodo, della legge n. 147 del 2013];
- riduzione per mancato svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti/effettuazione del servizio in grave violazione della disciplina di riferimento/interruzione del servizio per motivi sindacali o per imprevedibili impedimenti organizzativi che abbiano determinato una situazione riconosciuta dall'autorità sanitaria di danno o pericolo di danno alle persone o all'ambiente: la TARI é dovuta nella misura massima del 20% [art. 1, comma 656, della legge n. 147 del 2013];
- riduzione per le zone in cui non é effettuata la raccolta: la TARI é dovuta nella misura massima del 40%, secondo quanto stabilito dal comune che può anche graduare la tariffa in relazione alla distanza dal più vicino punto di raccolta rientrante nella zona perimetrata o di fatto servita [art. 1, comma 657, della legge n. 147 del 2013].

Il comune ha, inoltre, facoltà di introdurre con proprio regolamento:

- esenzioni e riduzioni in favore delle specifiche fattispecie individuate dalla legge, che, in quanto connesse a una minore attitudine a produrre rifiuti danno luogo ad un minor gettito da inserire tra i costi del piano finanziario [art. 1, comma 659, della legge n. 147 del 2013]; tali fattispecie sono:
 - abitazioni con unico occupante;
 - abitazioni e locali per uso stagionale;
 - abitazioni occupate da soggetti che risiedano o abbiano la dimora, per più di sei mesi all'anno, all'estero;
 - fabbricati rurali ad uso abitativo;

- attività di prevenzione nella produzione di rifiuti (in particolare: utenze domestiche che abbiano avviato il compostaggio domestico), commisurando le riduzioni tariffarie alla quantità di rifiuti non prodotti.
- esenzioni e riduzioni in favore delle ulteriori fattispecie ritenute dall'ente locale meritevoli di tutela, a prescindere da una minore produttività di rifiuti delle utenze; in tali ipotesi, il comune deve finanziare la misura facendo ricorso a risorse derivanti dalla fiscalità generale del comune e diverse, quindi, dai proventi del tributo [art. 1, comma 660, della legge n. 147 del 2013].

Il Comune di Rimini ha stabilito le esclusioni e le riduzioni di seguito riportate.

INTERVENTI A FAVORE DI SOGGETTI IN CONDIZIONE DI GRAVE DISAGIO SOCIO ECONOMICO (ART. 20 DEL REGOLAMENTO TARI)

Il Comune, nell'ambito degli interventi socio-assistenziali, accorda alle famiglie residenti che versino in condizione di grave disagio sociale ed economico la riduzione del pagamento della tassa rifiuti, facendosi carico del relativo onere.

I beneficiari dell'intervento sono individuati sulla base di una procedura ad evidenza pubblica curata dal Dipartimento Servizi di comunità che stabilisce previamente i requisiti e le categorie dei soggetti che possono presentare domanda volta ad ottenere la agevolazione. I beneficiari potranno usufruire della riduzione parziale della tassa.

Per eventuali informazioni sul bando, è possibile contattare l'Ufficio Bandi del Servizio Amministrativo Area Sociale del Comune di Rimini al n. 0541/704689.

ALTRE RIDUZIONI PREVISTE DAL REGOLAMENTO TARI

1) Riduzioni applicabili alle UTENZE DOMESTICHE:

- 10% per abitazioni tenute a disposizione per uso stagionale o altro uso militato e discontinuo (art. 19)
- 10% per abitazioni occupate da soggetti che risiedono o hanno la dimora per più di 6 mesi all'anno all'estero (art. 19)
- compostaggio domestico (art. 14-bis)

2) Riduzioni applicabili alle UTENZE NON DOMESTICHE:

- 15% o 25% per locali, diversi dalle abitazioni, ed aree scoperte utilizzate per lo svolgimento di attività stagionali o ad uso non continuativo ma ricorrente (ad esempio alcuni periodi dell'anno) della durata massima rispettivamente di 140 e 240 giorni (art. 19)
- 25% per aree scoperte operative (nella proprietà privata) utilizzate stagionalmente o ad uso non continuativo ma ricorrente (ad es. alcuni periodi dell'anno) da attività permanenti (art. 19)
- 30% per imprese agrituristiche (art. 19)

- raccolta differenziata (art. 18 e allegato 2)
- esenzione di superficie per produzione di rifiuti speciali in via continuativa e prevalente (art. 5)
- riduzione di superficie per produzione rifiuti speciali (art. 6)
- avvio al recupero di rifiuti urbani e materiali per produzione biogas (art. 16)
- donazione gratuita di cibo a Onlus (art. 16)
- esclusione della quota variabile per avvio al recupero (art. 16-bis)
- interventi a favore delle UND penalizzate dalla situazione emergenziale determinata dalla pandemia per Covid-19 (art. 20 bis) - *riduzione prevista per le sole annualità 2020-2021*
- maggiori superfici di suolo pubblico date in concessione ai gestori dei pubblici esercizi nell'ambito del progetto "Rimini Open Space" (art. 20bis comma 5) - *per la sola annualità 2022.*

RIDUZIONE DEI 2/3 PER I PENSIONATI RESIDENTI ALL'ESTERO (prevista dalla LEGGE 30 dicembre 2020, n. 178 art. 1, comma 48)

A partire dall'anno 2021, per una sola unità immobiliare ad uso abitativo (UTENZA DOMESTICA), non locata o data in comodato d'uso, posseduta in Italia a titolo di proprietà o usufrutto da soggetti non residenti nel territorio dello Stato che siano titolari di pensione maturata in regime di convenzione internazionale con l'Italia, residenti in uno Stato di assicurazione diverso dall'Italia, la tassa sui rifiuti è dovuta in misura ridotta dei due terzi.

La Risoluzione del MEF-Dipartimento delle Finanze n. 5/DF del 11/06/2021 ha chiarito che:

- ci deve essere coincidenza tra lo Stato di residenza, diverso dall'Italia, e lo Stato che eroga pensione
- per pensione in regime di convenzione internazionale si intende una pensione maturata in regime di totalizzazione internazionale e quindi mediante cumulo dei periodi assicurativi maturati in Italia e maturati in Paesi UE, SEE (Norvegia, Islanda e Liechtenstein), Svizzera (pensione in regime comunitario) e Regno Unito consultabili sul sito Inps ed in Paesi extraeuropei che hanno stipulato con l'Italia convenzioni bilaterali di sicurezza sociale (pensione in regime di convenzione bilaterale) consultabili sul sito Inps.

Per quanto riguarda il bonus sociale previsto dal decreto "Fiscale" D.L. 124 del 26/10/2019, conv. L. 157 del 19/12/2019, articolo 57 bis si attengono disposizioni da parte di Arera.

Ai sensi dell'Articolo 27 del TQRIF Modalità per la rateizzazione dei pagamenti 27.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti é tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente Articolo 26:

- agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;

6. Che ruolo ha il Comune

Il Comune é titolare della potestá impositiva relativamente alla TARI - Tassa Rifiuti. Esercita questa potestá nella persona del Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio TARI per lo svolgimento delle attività di riscossione. Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresí l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

7. Quali sono i principi di erogazione del servizio

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, etnia o religione, garantendo uguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio comunale, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'uguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il Comune di Rimini eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza. Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo due giorni - fino ad un massimo di 5 giorni), attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale; la durata massima delle interruzioni non può superare i 5 giorni lavorativi.

Diritto di scelta

Laddove non lo impedisca la normativa di settore e, compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

Partecipazione

Il Comune s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. Il diritto di accesso agli atti amministrativi é consentito, nel rispetto della L. 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti. Il Comune promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Semplificazione delle procedure

Il Comune assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità, all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Riservatezza

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

Rispetto dell'ambiente

Il Comune si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non Cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

8. Quali sono i servizi erogati

8.1 I servizi erogati dal Comune

La tabella che segue indica, per la tassa dei rifiuti, i servizi erogati, le modalità per accedere agli uffici, i referenti a cui rivolgersi, e l'elenco della modulistica che è possibile reperire consultando la home page dal sito <https://www.comune.rimini.it/servizi/tributi-e-finanze/tassa-rifiuti-tari>.

Centralino	<p>Per informazioni sulla Tassa Rifiuti (TARI) e sulle dichiarazioni da presentare, contattare il Comune di Rimini - Settore Risorse Tributarie - Ufficio Tassa Rifiuti (TARI) con le seguenti modalità:</p> <ol style="list-style-type: none">1) N. Verde 800 106300 (gratuito da cellulare e fisso) oppure N. 0541 704639 nelle giornate di lunedì e mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 15.002) indirizzo mail: tassarifiuti@comune.rimini.it3) indirizzo Pec: ufficio.tributi@comune.rimini.it <p>In caso di accertamenti esecutivi contattare l'UFFICIO ACCERTAMENTI TASSA RIFIUTI del Comune di Rimini al n. tel. 0541/793952 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.</p> <p>In caso di ingiunzioni fiscali contattare il concessionario della riscossione Sorit-Società Servizi e Riscossioni Italia S.p.A al Numero verde 800 199 288 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 ed il sabato e nei giorni prefestivi</p>
------------	---

dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Lo sportello Sorit si trova a Rimini in P.zza Cavour n. 7, presso la Cassa di Risparmio di Ravenna, ed è aperto dal lunedì al venerdì, salvo festivi, dalle ore 8:20 alle ore 13:15 - tel. 0541/787933

Filiale di Rimini della Cassa di Ravenna: 0541
787933

Informazioni per appuntamenti

L'appuntamento va preso direttamente con i seguenti soggetti/uffici a seconda che la la problematica dell'utente riguardi la gestione ordinaria (dichiarazioni e invito al pagamento) oppure il recupero della tassa non versata (accertamento e/o ingiunzione Sorit):

DICHIARAZIONI E INVITO AL PAGAMENTO

Per la **gestione ordinaria delle dichiarazioni Tari** la prenotazione può essere presa in autonomia dal contribuente:

- 1) al seguente link: **prenotazioni.comune.rimini.it**
- 2) accedendo al sito del Comune di Rimini - Tassa Rifiuti (TARI): <https://www.comune.rimini.it/servizi/tassa-rifiuti-tari>

Gli utenti che non sono provvisti di accesso a Internet possono richiedere un appuntamento telefonando all'Ufficio Tari del Comune di Rimini al N. Verde 800 106300 oppure al N. 0541 704639 nelle giornate di lunedì e

mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e di giovedì dalle ore 9.00 alle ore 15.00

ACCERTAMENTI ESECUTIVI

In caso di notifica di **accertamenti esecutivi**, è possibile prenotare un appuntamento telefonico con l'Ufficio Accertamenti Tassa Rifiuti con una delle seguenti modalità:

- a) telefonando al numero verde 800 213 036 (gratuito da numero fisso) o 199 179 964 (a pagamento da cellulare) attivi dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00;
- b) utilizzando la piattaforma di prenotazione online, accessibile tramite il seguente link:
<https://cizrm.municipia.eng.it/?ente=H294>, selezionando PRENOTA UN APPUNTAMENTO, specificando le proprie generalità, indirizzo mail/pec e recapito telefonico a cui essere ricontattati dall'Ufficio.

INGIUNZIONI FISCALI

In caso di **ingiunzioni fiscali** informazioni possono essere richieste al concessionario delle riscossione Sorit-Società Servizi e Riscossioni Italia S.p.A. con le seguenti modalità:

- 1) recandosi presso gli sportelli della Sorit Spa ubicati presso la filiale della Cassa di Risparmio di Ravenna sita a Rimini in Piazza Cavour n. 7
- 2) telefonando al numero verde 800.199.288
- 2) prenotando un appuntamento telefonando al n. 0544 282806 oppure scrivendo al seguente indirizzo di posta elettronica: comune.rimini@sorit.it

Servizio per istanze di rateizzazione

RATEIZZAZIONE DELL'INVITO AL PAGAMENTO

Il pagamento dell'importo dovuto per la Tassa Rifiuti può essere effettuato in rata unica con scadenza 30/06 OPPURE in n. 3 rate con scadenza 30/06, 30/09 e 16/12.

Come disposto dall'art. 27 della Delibera ARERA n. 15/2022, dal 01/01/2023 ulteriore rateizzazione può essere richiesta:

1) dai contribuenti beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico; lo status di beneficiario di tale bonus deve essere provato dal documento attestante il percepimento di tale bonus oppure autocertificato;

2) da ulteriori contribuenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente Territorialmente Competente che in Emilia Romagna è ATERSIR (Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti): per ora non sono stati definiti criteri particolari;

3) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emesse negli ultimi n. 2 anni.

Le condizioni della ulteriore rateizzazione sono:

1) l'ulteriore rateizzazione deve essere richiesta dal contribuente che ne ha diritto entro il termine di pagamento/scadenza della rata di cui si chiede l'ulteriore rateizzazione (cioè entro il 30/06 può

essere richiesta l'ulteriore rateizzazione della rata unica oppure entro le scadenze delle singole rate può essere richiesta l'ulteriore rateizzazione di ciascuna singola rata);

- 2) l'importo di ogni ulteriore singola rata non può essere inferiore a 100 euro;
- 3) la rateizzazione si conclude comunque entro il 31/12 dell'anno della richiesta;
- 4) in caso di omesso o parziale versamento degli importi dovuti oggetto di rateizzazione, l'Ente procede al recupero coattivo dell'intero importo mancante per la corrispondente annualità di imposta.

RATEIZZAZIONE IN CASO DI ACCERTAMENTI ESECUTIVI ED INGIUNZIONI FISCALI

Ai sensi del Regolamento generale delle entrate e del Regolamento comunale per la gestione delle entrate tributarie, in caso di accertamenti esecutivi ed ingiunzioni fiscali, il debitore che versa in una situazione temporanea e obiettiva di difficoltà, può chiedere la rateizzazione del debito complessivo in rate mensili con importo minimo non inferiore a € 50,00.

**In caso di accertamenti
esecutivi**, informazioni possono essere richieste all'UFFICIO ACCERTAMENTI TASSA RIFIUTI con le seguenti modalità:

- 1) PRENOTANDO un appuntamento telefonico:
 - a) telefonando al numero verde 800 213 036 (gratuito da numero fisso) o 199 179 964 (a pagamento da cellulare) attivi dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00;
 - b) utilizzando la piattaforma di prenotazione online, accessibile tramite il seguente link:
<https://cizrm.municipia.eng.it/?ente=H294>,
selezionando PRENOTA UN APPUNTAMENTO,

specificando le proprie generalità, indirizzo mail/pec e recapito telefonico a cui essere ricontattati dall'Ufficio;

2) SCRIVENDO al seguente indirizzo di posta elettronica: accertamenti.rifiuti@comune.rimini.it.

Le istanze di rateizzazione degli accertamenti esecutivi vanno indirizzate all'UFFICIO ACCERTAMENTI TASSA RIFIUTI del Comune di Rimini scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: accertamenti.rifiuti@comune.rimini.it

OPPURE all'indirizzo Pec:
ufficio.tributi@pec.comune.rimini.it

In caso di ingiunzioni fiscali, informazioni possono essere richieste al concessionario delle riscossione Sorit-Società Servizi e Riscossioni Italia S.p.A. con le seguenti modalità:

1) RECANDOSI presso gli sportelli della Sorit Spa ubicati presso la filiale della Cassa di Risparmio di Ravenna sita a Rimini in Piazza Cavour n. 7

2) TELEFONANDO al numero verde 800.199.288

3) PRENOTANDO un appuntamento telefonando al n. 0544 282806 oppure scrivendo al seguente indirizzo di posta elettronica:
comune.rimini@sorit.it

Le istanze di rateizzazione delle ingiunzioni fiscali vanno presentate direttamente al concessionario delle riscossione SORIT Spa in carta libera, prima dell'avvio delle procedure esecutive, accedendo al seguente

link <https://www.sorit.it/ita/links/Rateizzazione>.

In relazione alla richiesta presentata, il contribuente riceverà la notifica del relativo provvedimento di rateizzazione.

<p>Servizio per richieste di annullamento in sede di autotutela</p>	<p>Le richieste di annullamento in sede di AUTOTUTELA vanno indirizzate al Comune di Rimini - Settore Risorse Tributarie - Ufficio Accertamenti Tassa Rifiuti ed inviate ai seguenti indirizzi di posta elettronica:</p> <p><u>ufficio.tributi@pec.comune.rimini.it</u> OPPURE <u>accertamenti.rifiuti@comune.rimini.it</u></p> <p>Informazioni possono essere richieste dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 al seguente numero di telefono: 0541 793952 OPPURE inviando una mail alla casella di posta <u>accertamenti.rifiuti@comune.rimini.it</u></p>
<p>Servizio per ricorso/mediazione</p>	<p>Per gli atti impugnabili, il ricorso con eventuale istanza di reclamo/mediazione può essere inviato al Comune di Rimini - Settore Risorse Tributarie al seguente indirizzo</p> <p>Pec: <u>ufficio.tributi@pec.comune.rimini.it</u> e depositato presso la Corte di Giustizia Tributaria di primo grado di Rimini.</p>
<p>Uteriore servizio Distribuzione Modulistica TARI in formato cartaceo per utenti sprovvisti di computer</p>	<p>Il modello della dichiarazione Tari può essere ritirato in formato cartaceo presso la portineria del Comune di Rimini sita in via Ducale n. 7 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30.</p>

8.2 I servizi erogati dal Gestore

8.2.1 Informazioni sul servizio di raccolta e trasporto rifiuti

Servizio fornito da Hera S.p.a.

8.2.1.1 Territorio servito

Servizio fornito da Hera S.p.a.

Informazioni non disponibili.

8.2.1.2 Certificazione adottate

Informazioni non disponibili.

8.2.2 Informazioni sul servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Servizio fornito da Hera S.p.a.

8.2.2.1 Territorio servito

Servizio fornito da Hera S.p.a.

8.2.2.2 Certificazione adottate

Informazioni non disponibili.

9. Che validit  ha la Carta

La Carta dei Servizi ha validit  pluriennale ed   soggetta a revisione del contenuto, sulle modalit  di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualit . Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti ai punti successivi, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

10. Trasparenza

In questa sezione sono indicati il sito o i siti web dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) che prevede l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti almeno i seguenti contenuti informativi minimi, organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonch  la comprensibilit  delle medesime informazioni link alla trasparenza tari: <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?comune=H294>

- a. ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attivit  di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attivit  siano effettuate da soggetti distinti;
- b. recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonch  recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);
- c. modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d. calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalit  di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalit  di raccolta per cui non   effettuabile una programmazione;
- e. informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- f. istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g. percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui   ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;
- h. calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonch , in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilit  e alla sosta;
- i. regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa 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;

- j. informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- k. estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- l. regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;
- m. modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- n. scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- o. informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;
- p. procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;
- q. indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- r. eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità;
- s. i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF;
- t. il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF;
- u. gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente;
- v. la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
- w. modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;
- x. modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

II - Gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate

1. Quali sono le previsioni di ARERA contenute nel Testo Unico della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF)

Con la delibera 15/2022/R/rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) adotta il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione dal 1° gennaio 2023 di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori e relativi standard generali. Il set di obblighi di qualità introdotto dalla delibera 15/2022/R/rif è sostanzialmente articolato per la qualità contrattuale, con riferimento a:

- a. Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio;
- b. Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati;
- c. Punti di contatto con l'utente;
- d. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti.

1.1 Modalità di attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online. Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a. il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
- b. i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
 - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
 - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
- c. il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d. i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:
 - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;
 - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;
- e. la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

Al fine di assicurare la diffusione e la conoscenza delle condizioni di erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani a beneficio degli utenti, il modulo deve riportare le principali informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, ivi incluse, ove previsto, le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta. Le informazioni di cui al precedente periodo possono essere fornite all'utente anche con rinvio al sito internet del gestore, salvo il caso in cui l'utente ne richieda copia cartacea.

1.1.1 Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a. il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- b. il codice utente e il codice utenza;
- c. la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

1.1.2 Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dal punto 1.1.2.

1.2 Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online. In deroga a quanto disposto dal precedente comma periodo, le richieste di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono essere presentate ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno. Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a. il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;
- b. i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- c. il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d. i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- e. l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);
- f. la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

1.2.1 Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a. il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- b. il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;
- c. la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 10.1, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 10.1, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione. In deroga a quanto disposto dal precedente comma 11.3, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

1.2.2 Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dal precedente punto [1.2.1](#)

1.3 Richieste scritte dell'utente

Il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

1.3.1 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta. La risposta motivata scritta al reclamo inviata all'utente deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo [punto 1.3.5](#)

1.3.2 Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte del gestore della risposta motivata scritta. La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione all'utente da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo [punto 1.3.5](#)

1.3.3 Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta. La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica inviata dal gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo [punto 1.3.5](#)

1.3.4 Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online, deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a. il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b. i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
 - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
 - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui al precedente periodo purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati. Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

1.3.5 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- a. il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- b. il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente periodo:

- a. la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- b. la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- c. l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al primo periodo, l'esito della verifica e in particolare:

- a. la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b. il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- c. i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- d. l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

1.4 Obblighi e requisiti minimi di sportello

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.

Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o al gestore della raccolta e trasporto, ognuno per le attività di propria competenza, reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

1.4.1 Obblighi di servizio telefonico

Il gestore dell'attività di gestione tariffe ha l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni.

1.4.1.1 Tempo di attesa per il servizio telefonico

Non si applica ai gestori posizionati in SCHEMA I.

1.4.2 Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente

Il gestore tramite i punti di contatto previsti nei precedenti punti, ove applicabili in funzione dello schema regolatorio e di intesa con gli altri gestori del servizio deve altresì consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- a. frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b. elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c. descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d. ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e. ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f. eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g. ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

1.5 Pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione. Il termine di scadenza di cui al precedente comma deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

1.5.1. Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

1.5.1.1 Modalità e strumenti di pagamento in regime di tariffa corrispettiva (in alternativa al precedente punto a seconda dell'ente)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione. Il gestore che applica la tariffa corrispettiva garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento:

- a. versamento presso gli sportelli postali;
- b. versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;
- c. domiciliazione bancaria o postale;
- d. carte di credito;
- e. assegni circolari o bancari.

È fatta salva la possibilità per il gestore di prevedere ulteriori modalità di pagamento definite in accordo con l'Ente territorialmente competente. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

1.5.2. Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre. In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione. Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il gestore dovrà allegare i relativi bollettini al documento di riscossione. Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto al precedente primo e secondo comma, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

1.5.3 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente [punto 1.5.2.](#):

- a. agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b. a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
- c. qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Al documento di riscossione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto. La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione. Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- a. degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b. degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione di cui al precedente comma non possono essere applicati qualora la soglia di cui al primo comma lettera c), sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

1.5.4. Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a. detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b. rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale di cui all'Articolo 53.1 associato all'indicatore riportato al successivo comma 28.3.

In deroga a quanto previsto dal precedente comma, lettera b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro. Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi del punto 1.5.3. e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

2. Quali sono gli standard di qualità del servizio Tariffe e rapporti con gli utenti

Servizio Fornito dal Comune di Rimini.

2.1. Aspetti di qualità previsti dal TQRIF per il gestore del servizio Tariffe e rapporti con gli utenti

Servizio fornito da Comune di Rimini

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Tempo di risposta alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi giorni lavorativi dalla presentazione
Tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi giorni lavorativi dalla presentazione
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti di cui all'Articolo 14	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi giorni lavorativi dalla presentazione
Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni di cui all'Articolo 15	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi giorni lavorativi dalla presentazione
Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati di cui all'Articolo 16	Tempi di risposta	Entro 60 giorni lavorativi giorni lavorativi dalla presentazione
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, tempo di risposta ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52	Tempi di risposta	Entro 5 giorni lavorativi giorni lavorativi dalla presentazione
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	Tempi di risposta	Non applicabile per schema I 240 secondi per schema IV / solo registrazione per gli schemi II e III
Tempo di risposta alle rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3	Tempi di risposta	Entro 180 giorni lavorativi dalla presentazione

2.1.1. Aspetti di qualità previsti dal TQRIF per il gestore del servizio di raccolta e trasporto

Servizio	Schema I
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	Non Applicato
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10)giorni lavorativi, con sopralluogo	Non Applicato
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	Non Applicato
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	Non Applicato
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5)giorni lavorativi, con sopralluogo	Non Applicato
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci(10)giorni lavorativi, con sopralluogo	Non Applicato
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci(10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	Non Applicato
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	Non Applicato
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	Non Applicato
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	Non Applicato
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	Non Applicato
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro(4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	Non Applicato

2.1.2. Aspetti di qualità previsti dal TQRIF per il gestore del servizio di spazzamento e lavaggio

Servizio	Schema I
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	Non Applicato
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, con sopralluogo	Non Applicato
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	Non Applicato
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	Non Applicato
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	Non Applicato

2.1.3. Aspetti di qualità previsti dal TQRIF per il gestore del servizio di rapporti con l'utenza

Servizio	Schema I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Non Applicato
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Non Applicato
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Non Applicato
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Non Applicato
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	Non Applicato
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	Non Applicato
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	Non Applicato
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	Non Applicato

2.1.4. Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità

Ciascun gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite gli sportelli fisici e online, il servizio telefonico, il pronto intervento, e la casella di posta elettronica dedicata.

Il registro di cui al precedente comma deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singola gestione nella quale il gestore svolge il servizio. I dati devono essere registrati e comunicati annualmente all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente, relativamente a ciascuna gestione di competenza, entro il 31 marzo di ciascun anno. Per tutte le prestazioni soggette a livelli generali di qualità di cui alla Tabella 1 dell'Articolo 53.1 del TQRIF, il gestore deve registrare:

- a. il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;
- b. il codice con cui individua la prestazione;
- c. i dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente, quest'ultimo ad eccezione delle nuove attivazioni;
- d. i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, ad eccezione delle nuove attivazioni;
- e. la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica;
- f. la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- g. la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità.

2.2. Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani previsti dal TQRIF

L'ente è tenuto in base alla delibera 15/2022 di ARERA ad assicurare le percentuali di attuazione degli standard così come stabiliti nella [Tabella 1](#) del **Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF)**.

2.3. Ulteriori standard fissati dall'Ente

Al fine di rendere ancora più trasparente e dedicata al servizio al cittadino l'attività sono stati individuati ulteriori standard rispetto a quelli previsti da ARERA nel TQRIF.

Sono stati individuati due tipi di standard:

- a. standard generali del servizio, caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- b. standard specifici del servizio, che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:

- tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate;
- tempo di attesa allo sportello.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti. Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

Per garantire che i servizi descritti nella presente carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge. Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati. La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge (ove previsti) e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate nella presente carta.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi, sono trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Emissione avvisi di pagamento	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata
Attività assistenza e servizio al pubblico	Tempi di risposta	Entro 15 minuti. Entro 30 minuti nei periodi di punta
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Tempi di risposta	Immediato se consentito dalla richiesta formulata nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Ricezione al protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Tempi di risposta	30 giorni di attesa
Rimborso somma non dovuta (Per Legge, entro 180 giorni dalla richiesta da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto
Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta (Per Legge, entro 180 giorni dalla richiesta, da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di accertamento (Per Legge, entro 120 giorni dalla richiesta da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)

Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente, comma 1 lettera a. (Per Legge, entro 90 giorni dalla richiesta))	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla richiesta
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente: comma 1 lettere b) e c) e comma 2. (Per Legge, entro 120 giorni dalla richiesta))	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione

3. Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione degli utenti viene rilevato sulla base dei reclami o delle richieste di riesame pervenute.

Il Comune, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti ricevuti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

4. Come è verificato il rispetto degli standard di qualità

La presente carta costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente del servizio e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti. Analoghe garanzie sono richieste ai soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi, alla gestione di tributi comunali. A tali soggetti è fatto obbligo di redigere e pubblicizzare una Carta dei Servizi, in ottemperanza all'art. 2, comma 461 della Legge n. 244/2007, nella quale siano previste forme di tutela e di partecipazione dell'utente non inferiori a quelle garantite dal Comune con la presente carta. Tutte le richieste che pervengono all'ufficio devono essere protocollate e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione.

Periodicamente il dirigente responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematiche e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Successivamente si adottano, di concerto con il responsabile dell'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere. La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nella presente carta. Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al dirigente responsabile.

5. Come sono aggiornati gli standard

La Carta dei Servizi è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti nel punto precedente, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

III - Le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre ricorso/reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie

1. Quali sono gli Istituti a tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali é possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono:

- Ravvedimento operoso: il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge o dai Regolamenti dell'Ente, per ciascun tributo, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo;
- Autotutela: l'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati;
- Ricorso/reclamo alle Corti di giustizia tributaria;
- Ricorso al Garante del Contribuente.

Autotutela

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Errore di persona o di soggetto passivo;
- Evidente errore logico;
- Errore sul presupposto del tributo;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Funzionario Responsabile o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione. L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

Ricorso alle commissioni tributarie

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio:

- 1° grado Commissione tributaria Provinciale;
- 2° grado Commissione tributaria Regionale;
- 3° grado Corte di Cassazione.

La legge 130/2022, intervenendo sul decreto legislativo n. 545 del 1992, ha modificato la denominazione delle commissioni tributarie in corti di giustizia tributaria (di primo e secondo grado). In particolare l'articolo 1 ha stabilito che “Al decreto legislativo 31 dicembre 1992, n. 545, sono apportate le seguenti modificazioni: le parole: «commissione tributaria provinciale», «commissioni tributarie provinciali», «commissione tributaria regionale», «commissioni tributarie regionali», «commissione tributaria» e «commissioni tributarie», ovunque ricorrono, sono sostituite rispettivamente dalle seguenti: «corte di giustizia tributaria di primo grado», «corti di giustizia tributaria di primo grado», «corte di giustizia tributaria di secondo grado», «corti di giustizia tributaria di secondo grado», «corte di giustizia tributaria di primo e secondo grado» e «corti di giustizia tributaria di primo e secondo grado»”. Pertanto il contribuente dovrà fare riferimento alle

Commissioni tributarie provinciali e regionali per gli atti introdotti in giudizio o emessi dalle stesse fino alla data del 16 settembre 2022 ed alla nuova denominazione a decorrere da tale data.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento e liquidazione;
- Ingiunzioni di pagamento;
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;

Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle corti di giustizia tributaria.

Ai sensi dell'art 7 dello Statuto del Contribuente, per consentire l'esercizio dei propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Corte di giustizia tributaria competente e delle relative forme da osservare. Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni.

Dal 1 gennaio 2016, il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo il cui valore non sia superiore ad € 50.000,00, può avvalersi dell'istituto del ricorso/reclamo. Si può proporre ricorso/reclamo intestato alla Corte di giustizia tributaria di primo grado nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che si intende impugnare, a pena di inammissibilità, notificandolo secondo una delle modalità appresso indicate:

1. mediante invio telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ente ufficio.tributi@pec.comune.rimini.it con le modalità di cui all'art. 10 dal D.M. del 04/08/2015 (adottato in attuazione Decreto 23 dicembre 2013, n. 163) in cui è previsto che il ricorso inviato in forma di documento informatico deve rispettare alcuni requisiti
2. a mezzo di ufficiale giudiziario, con le modalità previste dall'articolo 137 e seguenti del codice di procedura civile;
3. direttamente a mezzo del servizio postale, mediante spedizione dell'istanza in plico senza busta raccomandato con avviso di ricevimento (piegare il ricorso e spilarlo e sulla facciata esterna scrivere l'indirizzo del Comune Piazza Cavour n. 27 - 47921 Rimini) , qualora i soggetti non si avvalgono della difesa tecnica nelle cause di valore inferiore a € 3.000,00.

ed in particolare:

- a. deve essere in formato PDF/A-1a o PDF/A-1b;
- b. deve essere sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale, pertanto il file ha la seguente denominazione: **nome_file.pdf.p7m**.

Il ricorso/reclamo può essere proposto personalmente dal contribuente se il valore della lite è inferiore ad € 3.000,00.

Se supera tale valore vi è l'obbligo di assistenza da parte di un difensore abilitato (per valore della lite si intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate).

Termini della notifica del ricorso

A pena di inammissibilità, entro 60 giorni dalla data di notifica dell'atto da impugnare, il ricorso/reclamo intestato alla Corte di giustizia tributaria di primo grado deve essere notificato al Comune di Rimini, al seguente indirizzo: Piazza Cavour n. 27 - 47921 Rimini , ovvero tramite pec:

ufficio.tributi@pec.comune.rimini.it

Successivamente, entro 30 giorni dal termine ultimo per la notifica del ricorso al Comune, in caso di tacito rifiuto, il ricorso, redatto in duplice copia, conformemente all'atto di reclamo, può essere proposto alla Corte di giustizia tributaria di primo grado (novantesimo giorno dalla notifica dell'atto da impugnare).

Ricorso al garante del contribuente

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate. È un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Corte di giustizia tributaria di secondo grado appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati. Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini. In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

2. Come esercitare il diritto di accesso

L'Ente garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. Al fine dell'esercizio dei diritti si potrà fare riferimento alle informazioni di seguito riportate.

Recapiti:

Gestore Titolo	Telefono	Indirizzo	Mail
Raccolta e trasporto rifiuti, Spazzamento, pulizia e lavaggio strade	Numero Verde 800 999500 (Privati) / Numero Verde 800 999700 (Aziende)	viale Carlo Berti Pichat, 2/4 - 40127 Bologna	heraspadirezioneserviziambientali@pec.gruppohera.it
Tariffe e rapporti con gli utenti	N. Verde 800 106300 (gratuito da cellulare e fisso) - 0541/704639	via Ducale, 7 - 47921 Rimini	tassarifiuti@comune.rimini.it - ufficio.tributi@pec.comune.rimini.it

Modulo Online:

<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?comune=H294>

3. Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, per posta elettronica, contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma.

l'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

In caso di presentazione formale, il Responsabile del Servizio Tributi valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato, il Responsabile del Servizio Tributi adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato. Al fine di agevolare l'utente, presso gli uffici relativi ai servizi sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti e per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente. I modelli sono altresì disponibili nella home page del sito istituzionale <https://www.comune.rimini.it/servizi/tributi-e-finanze/tassa-rifiuti-tari>

IV - Le modalità di ristoro dell'utenza in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza

1. Come ottenere il ristoro

Il Comune di Rimini non riconosce un rimborso forfettario a fronte di documentate inadempienze degli impegni relativi ai seguenti standard specifici: tempo massimo di prima risposta alle richieste scritte / tempo massimo di attesa allo sportello.

V - Le modalità di calcolo e di pagamento

1. Come si riscuote la TARI

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente; viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio. L'importo addebitato può essere versato in un'unica soluzione o in più rate (stabilite dal Consiglio Comunale) presso qualunque ufficio postale o sportello bancario, con le deleghe modello F24 semplificato pre-compilate allegate all'avviso di pagamento, oppure tramite il sistema di home banking (avendo cura di riportare correttamente il codice identificativo operazione stampato nel modello pre compilato recapitato a domicilio unitamente all'avviso di pagamento).

2. Quali sono le modalità di calcolo della TARI

Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti. Ai fini dell'attività di accertamento, il Comune, per le unità immobiliari ordinarie iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano, può considerare come superficie assoggettabile alla TARI, quella pari all'80% della superficie catastale determinata secondo i criteri stabiliti dal regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 23 marzo 1998, n.138.

Da notare però che per queste unità a destinazione ordinaria (cui corrispondono le categorie catastali A, B e C) sono previsti un regime transitorio e uno permanente. In via transitoria, si utilizzano le superfici calpestabili, ma non appena sarà completato l'allineamento dei dati catastali e toponomastici, si dovranno utilizzare quelle catastali come suddetto. Secondo l'art. 2 del dl 16/2014 (convertito dalla legge 68/2014) l'obbligo di utilizzare le superfici catastali per il calcolo della TARI relativa alle unità immobiliari a destinazione ordinaria vi sarà solo a decorrere dal 1° gennaio successivo alla data di emanazione del provvedimento del direttore dell'Agenzia delle Entrate che attesterà il completamento del lavoro di allineamento dei dati catastali con quelli toponomastici. Per le unità immobiliari diverse da quelle a destinazione ordinaria iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano (quindi quelle incluse nelle categorie catastali D ed E) la superficie assoggettabile alla TARI rimane quella calpestabile.

Secondo l'Osservatorio del mercato mobiliare la superficie utile calpestabile è: la superficie al netto dei muri interni, dei pilastri e di quelli perimetrali. Sono però esclusi:

- a. i locali con altezza inferiore a 1,5 mt;
- b. le rientranze e sporgenze per motivi estetici, salvo che siano fruibili;
- c. scale, pianerottoli e ballatoi comuni;
- d. le scale all'interno dell'unità immobiliari da considerare solo per la proiezione orizzontale;
- e. i locali tecnici.

Nella determinazione della superficie assoggettabile alla TARI non si tiene conto di quella parte di essa ove si formano, in via continuativa e prevalente, rifiuti speciali, al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i relativi produttori, a condizione che ne dimostrino l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente.

Commisurazione della tariffa TARI

La TARI è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare coincidente con un'autonoma obbligazione tributaria. I Comuni potranno decidere di applicare la TARI commisurando le tariffe o ai criteri determinati con il D.P.R. 158/1999 o, nel rispetto del principio chi inquina paga, alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio dei rifiuti.

Il comma 7 dell'articolo 9 del decreto enti locali (convertito con la legge 125/2015) prevede che fra le componenti di costo che formano la TARI debbano essere considerati anche: «gli eventuali mancati ricavi relativi a crediti risultati inesigibili con riferimento alla tariffa di igiene ambientale, alla tariffa integrata ambientale, nonché al tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES)». Questa disposizione permette ai Comuni di far gravare su tutti i contribuenti il mancato pagamento dell'imposta sui rifiuti e/o di altri tributi evasi negli anni precedenti dai cittadini.

La TARI, come in precedenza la TARES, si compone di una parte fissa ed una variabile, oltre il tributo provinciale da dover conteggiare. La parte fissa è determinata considerando le componenti del costo del servizio di igiene urbana (investimenti e relativi ammortamenti, spazzamento strade ecc.). La parte variabile copre i costi del servizio rifiuti integrato (raccolta, trasporto, trattamento, riciclo, smaltimento) ed è rapportata alla quantità di rifiuti presumibilmente prodotti dal componente o dai componenti del nucleo familiare.

Regole per il calcolo della tariffa:

Uso	Tipo	Giorni	Mq	fissa	variabile	addizionale(%)
Domestica	Abitazione con n. 2 occupanti	365	75	2,113 €	53,899 €	5
Domestica	Abitazione con n. 4 occupanti	365	102	2,178 €	82,449 €	5
Non domestica	Ristorante, trattorie, pizzerie, tavole calde	365	162	10,094 €	12,239 €	5
Non domestica	Negoziato di abbigliamento	365	68	3,394 €	4,119 €	5

3. Quali sono i tempi e le modalità di pagamento della TARI

Il Comune stabilisce le scadenze di pagamento della TARI, riportate nel riquadro sottostante. Il versamento della TARI e della tariffa di natura corrispettiva di cui ai commi 667 e 668, è effettuato secondo le disposizioni di cui all'articolo 17 del decreto legislativo n. 241 del 1997 ovvero tramite le altre modalità di pagamento offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali (in pratica tramite modello F24, bollettino di conto corrente postale, servizi elettronici di incasso e interbancari).

Scadenze per il pagamento:

Unica	30/06	100,00%
1° rata	30/06	33,33%
2° rata	30/09	33,33%
3° rata	16/12	33,34%

Modalità di pagamento ammesse:

Modalità di pagamento ammesse Modello Semplificato F24
PagoPA

Documenti di riscossione online:

Il Comune provvede all'invio ai contribuenti di un apposito invito al pagamento.

Ai contribuenti che ne fanno richiesta entro il 31/03, tale invito sarà inviato tramite posta elettronica.

A tal fine il contribuente, **entro il 31/03**, deve comunicare il proprio indirizzo e-mail o PEC al Comune di Rimini, Dipartimento Risorse – Settore Risorse Tributarie – Ufficio TARI, via Ducale n. 7.

Tale comunicazione, corredata del documento di identità personale, può essere inviata con uno dei seguenti canali. Un apposito modello, da inviare con le stesse modalità, è presente sul sito del Comune di Rimini/Servizi/Tassa rifiuti (TARI):

- a mezzo posta elettronica all'indirizzo: tassarifiuti@comune.rimini.it

- a mezzo posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo: ufficio.tributi@pec.comune.rimini.it

La scelta di ricevere l'invito al pagamento in formato elettronico può anche essere espressa dal contribuente direttamente sulla Piattaforma LINKMATE.

E' possibile accedere a tale piattaforma con le credenziali SPID e CIE direttamente dal link presente sulla home page del Comune di Rimini /Imposte e tasse/Tassa Rifiuti (TARI) oppure collegandosi all'indirizzo <http://sportellotel.servizienti.it/rimini>

Sulla piattaforma LINKMATE è possibile visualizzare tutte le informazioni relative alla propria posizione (situazione pagamenti, importi non versati) e ravvedere il pagamento di rate non versate (se non ancora accertate dall'Ente).

4. Quando e come si presenta la dichiarazione TARI

La dichiarazione di inizio, di variazione o di cessazione del possesso, della occupazione o della detenzione dei locali e delle aree scoperte deve essere presentata dal contribuente entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo a quello in cui si è verificato l'evento o al diverso termine stabilito dal Comune.

La dichiarazione deve essere compilata e sottoscritta utilizzando l'apposito modello messo a disposizione dal proprio Comune ed ha effetto anche per gli anni successivi finché non si verifichi una modifica dei dati dichiarati cui consegua un diverso ammontare della tassa. La dichiarazione può essere presentata anche da uno solo degli occupanti, detentori o possessori, nel caso di occupazione, detenzione o possesso in Comune di un immobile.

Ulteriori informazioni per il cittadino:

PRESENTAZIONE DELLE DICHIARAZIONI TARI AI FINI DELL'OBBLIGAZIONE TRIBUTARIA

I soggetti obbligati provvedono a consegnare al Comune di Rimini la **dichiarazione originaria**, redatta sui moduli appositamente predisposti dallo stesso, **entro il termine di 90 giorni (solari)** dalla data effettiva dell'inizio della detenzione o del possesso dei locali e/o aree scoperte.

Ai fini dell'applicazione del tributo la dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi, sempreché non si verifichino modificazioni dei dati dichiarati.

In quest'ultimo caso, il contribuente è obbligato a presentare apposita **dichiarazione di variazione entro il termine di 90 giorni (solari)** dalla data del verificarsi della variazione.

Non comporta obbligo di presentazione della denuncia di variazione la modifica del numero dei componenti il nucleo familiare, se si tratta di soggetti residenti.

La dichiarazione sia originaria che di variazione deve contenere i seguenti elementi:

- a. generalità del detentore/possessore, residenza o denominazione della ditta o ragione sociale della società, sede legale, codice fiscale, telefono, indirizzo di posta elettronica;
- b. generalità del soggetto denunciante se diverso dal contribuente, con indicazione della qualifica; generalità delle persone fisiche che hanno la rappresentanza e l'amministrazione della società;
- c. estremi catastali, indirizzo di ubicazione, numero civico esterno ed interno, superficie calpestabile e destinazione d'uso dei singoli locali ed aree denunciati e loro partizioni interne;
- d. per le utenze domestiche, il numero effettivo dei detentori/possessori dei locali; per le utenze non domestiche, l'attività svolta;

e. generalità e codice fiscale dei soggetti non residenti nei medesimi locali;

f. data in cui ha avuto inizio la detenzione o il possesso dei locali o in cui è intervenuta la variazione, adeguatamente documentata;

g. provenienza dell'occupazione o detenzione;

h. data in cui viene presentata la dichiarazione e sottoscrizione con firma leggibile del dichiarante o del rappresentante legale o negoziale;

i. sussistenza dei presupposti per la fruizione di riduzioni o agevolazioni.

La **dichiarazione di cessata detenzione o possesso** dei locali o delle aree deve essere presentata dal dichiarante originario o dai soggetti conviventi muniti di apposita delega, **entro 90 giorni (solari) dalla cessazione**, con l'indicazione di tutti gli elementi di cui al comma precedente ed in particolare:

a. data di cessazione dell'occupazione o conduzione dei locali e/o delle aree, adeguatamente documentata;

b. generalità dell'eventuale subentrante, se conosciute;

c. data di presentazione della denuncia di cessazione.

Le suddette dichiarazioni, così come altre comunicazioni e richieste, possono essere presentate con una delle seguenti modalità:

- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: ufficio.tributi@pec.comune.rimini.it (inviando da qualsiasi indirizzo mail anche non Pec);

- a mezzo fax al n. 0541/704170;

- a mezzo posta raccomandata indirizzata a Comune di Rimini, Dipartimento Risorse – Settore Risorse Tributarie - Ufficio TARI, via Ducale n. 7 – 47921 Rimini;

- **agli sportelli TARI siti in Via Ducale n. 7**, nei seguenti orari di apertura al pubblico: lunedì e mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,30 e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 15,00 **PREVIA PRENOTAZIONE** al seguente link: prenotazioni.comune.rimini.it

La modulistica è reperibile in formato cartaceo presso gli sportelli TARI siti a Rimini in via Ducale n. 7 e scaricabile in formato telematico dal sito web del Comune di Rimini, sezione Imposte e Tasse/Tassa Rifiuti (TARI). Il link è indicato anche nel presente Portale.

L'Ufficio Tari del Comune di Rimini provvederà a dare risposta/conferma alle richieste originarie/variazione/cessazione entro 30 giorni lavorativi dalla loro ricezione, trasmettendo l'invito al pagamento (nel caso in cui le tariffe dell'anno di riferimento siano già state approvate) e comunque fornendo le indicazioni utili in merito ai servizi ambientali ed al ritiro della dotazione per il conferimento dei rifiuti.

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Il servizio di gestione dei rifiuti è effettuato:

- dal Comune di Rimini relativamente all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti,
- da Hera S.p.A. relativamente all'attività di raccolta/trasporto e di spazzamento/lavaggio strade.

Ogni contribuente è tenuto, in relazione a tutte le utenze ad esso intestate, ad osservare le norme relative al corretto conferimento dei rifiuti, provvedendo a dotarsi delle attrezzature necessarie (contenitori, bidoncini, tessera di riconoscimento, etc.) e, in caso di servizio dedicato, a prendere contatti con il Gestore della raccolta e trasporto rifiuti per la predisposizione dello stesso. La consegna delle suddette attrezzature è subordinata alla presentazione della dichiarazione originaria al competente ufficio comunale.

UTENZE DOMESTICHE (ad uso abitativo)

Per INFORMAZIONI SUI SERVIZI AMBIENTALI rivolgersi ad Hera S.p.A. contattando il Servizio Clienti Famiglie al N. verde 800.999.500 (chiamata gratuita - dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 22,00; Sabato dalle ore 8,00 alle ore 18,00) - e-mail: clienti.famiglie@gruppohera.it - fax 0542/368165.

Per il **RITIRO/SOSTITUZIONE DELLA DOTAZIONE** per il conferimento dei rifiuti urbani (carta smeraldo, contenitori per raccolta differenziata, ecc.) rivolgersi a Hera S.p.A. in via del Terrapieno n. 25 (zona casello autostradale Rimini Sud) nei seguenti orari: Martedì-Giovedì-Venerdì dalle ore 7,30 alle ore 14,00, esibendo la dichiarazione Tari e/o la relativa mail di avvenuta presentazione della stessa all'ufficio TARI del Comune di Rimini oppure l'invito al pagamento rilasciato dallo stesso ufficio.

UTENZE NON DOMESTICHE (ad uso NON abitativo)

Per INFORMAZIONI SUI SERVIZI AMBIENTALI e per la DOTAZIONE E LE MODALITA' di conferimento dei rifiuti rivolgersi ad Hera S.p.A. contattando il Servizio Clienti Business al N. verde 800.999.700 (chiamata gratuita - dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 22,00; Sabato dalle ore 8,00 alle ore 18,00) - e-mail: clienti.business@gruppohera.it - fax 0542/843189.

Codici tributo TARI

I codici F24 rinominati che identificano la TARI (o la tariffa) sono:

- "3944" - TARI (e TARES)
- "3945" - TARI (e TARES), interessi
- "3946" - TARI (e TARES), sanzioni
- "3950" - tariffa
- "3951" - tariffa, interessi
- "3952" - tariffa, sanzioni
- "365E" - "TARI - tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013 - TARES - art. 14 DL. n. 201/2011"
- "368E" - "tariffa - art. 1, c. 668, L. n. 147/2013 - art. 14, c. 29, DL. n. 201/2011"
- "366E" - "TARI - tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013 - TARES - art. 14 DL. n. 201/2011 - INTERESSI"
- "367E" - "TARI - tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013 - TARES - art. 14 DL. n. 201/2011 - SANZIONI"
- "369E" - "tariffa - art. 1, c. 668, L. n. 147/2013 - art. 14, c. 29 DL. n. 201/2011 - INTERESSI"
- "370E" - "tariffa - art. 1, c. 668, L. n. 147/2013 - art. 14, c. 29 DL. n. 201/2011 - SANZIONI"

Per ulteriori informazioni sui codici tributi è possibile consultare il sito dell'Agenzia delle Entrate.

5. Come avviene la rettifica dell'avviso di pagamento TARI

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (avuto riguardo alla categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, al numero dei componenti il nucleo familiare, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di una istanza tramite la modulistica comunale pubblicata nell'apposita sezione del sito.

Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame in autotutela, l'Ufficio TARI esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente. Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con conguaglio sull'annualità successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente. Secondo l'articolo 1, comma 4, del dl sulla finanza locale (16/2014), nel caso in cui il contribuente abbia effettuato un versamento a un Comune diverso da quello destinatario dell'imposta, il Comune che viene a conoscenza dell'errato versamento, anche a seguito di comunicazione del contribuente, deve attivare le procedure più idonee per il riversamento al Comune competente delle somme indebitamente percepite. Nella comunicazione il contribuente indica gli estremi del versamento, l'importo versato, i dati catastali dell'immobile a cui si riferisce il versamento, il Comune destinatario delle somme e quello che ha ricevuto erroneamente il versamento. Il contribuente non può in nessun caso essere sanzionato.

Segnalazioni errori importi:

In caso di **errori** nella determinazione degli importi addebitati nell'invito al pagamento, dei dati dell'utente o dell'utenza rilevanti ai fini del calcolo della tassa, il contribuente invia la **richiesta di rettifica degli importi addebitati** all'Ufficio TARI del Comune di Rimini utilizzando una delle seguenti modalità:

- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: ufficio.tributi@pec.comune.rimini.it (*inviando da qualsiasi indirizzo mail anche non Pec*);
- a mezzo fax al n. 0541/704170;
- a mezzo posta raccomandata indirizzata a Comune di Rimini, Dipartimento Risorse – Settore Risorse Tributarie Ufficio TARI, via Ducale n. 7 – 47921 Rimini;
- agli sportelli TARI siti in Via Ducale n. 7, nei seguenti orari di apertura al pubblico: lunedì e mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,30 e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 15,00 **PREVIA PRENOTAZIONE** al seguente link: prenotazioni.comune.rimini.it

A tale scopo può essere utilizzato l'apposito **MODULO** pubblicato sul sito dell'Ente, insieme al resto della Modulistica in uso all'Ufficio TARI.

L'Ufficio risponderà entro **60 giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta. In presenza di importi versati e non dovuti, il Comune provvede al rimborso entro i termini di legge e cioè **180 giorni dalla presentazione della richiesta**.

Per eventuali comunicazioni di variazione di metratura, chiusura o variazione utenza, variazione dati relativi all'utente, è necessario compilare le apposite dichiarazioni la cui modulistica è presente sul sito del Comune di Rimini.

6. Cosa succede in caso di morosità

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica, previo sollecito, di un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione del 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica. Il contribuente che è destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione, tramite l'apposito modulo di richiesta di riesame del provvedimento da trasmettere con le seguenti modalità:

- Per posta indirizzandola a Comune di Rimini - Settore Risorse Tributarie - Via Ducale 7 - Rimini

Informazioni per omesso pagamento

RAVVEDIMENTO OPEROSO

In caso di **omesso o parziale versamento**, il soggetto passivo può regolarizzare tardivamente il pagamento della tassa rifiuti applicando la sanzione ridotta e gli interessi previsti dalla procedura del ravvedimento operoso disciplinato dall'art. 13 del D. Lgs. 472/1997 e successive modifiche e integrazioni. Sull'importo della tassa non versata si applicano gli interessi legali giornalieri.

Su richiesta del contribuente è concesso il ravvedimento parziale (eseguito in modo frazionato) purché gli interessi e le sanzioni siano commisurati alla frazione del debito d'imposta pagato in ritardo. Il versamento di quanto dovuto a titolo di ravvedimento (tributo, sanzione e interessi) deve essere effettuato con mod. F24, barrando il riquadro riservato al ravvedimento e riportando l'apposito/gli appositi codice/i tributo.

L'istituto del ravvedimento operoso è ammissibile anche in caso di **omessa dichiarazione**, sempreché la

regolarizzazione della posizione avvenga entro 90 giorni dal termine di presentazione della dichiarazione (90 giorni dall'inizio detenzione/occupazione). Per le modalità ed il calcolo delle sanzioni e degli interessi si richiama l'art. 13 del D. Lgs. 472/1997 ss.mm.ii.

L'istituto del ravvedimento operoso è ammissibile anche in caso di **infedele dichiarazione**. Per le modalità ed il calcolo delle sanzioni e degli interessi si richiama l'art. 13 del D. Lgs. 472/1997 ss.mm.ii.

Dal 2020, in caso di omesso/parziale versamento e di infedele denuncia è consentito il ravvedimento lungo (oltre l'anno).

L'ISTITUTO DEL RAVVEDIMENTO OPEROSO E' AMMISSIBILE PURCHE' LA RELATIVA VIOLAZIONE NON SIA STATA GIA' ACCERTATA DALL'ENTE.

SANZIONI ED INTERESSI

In caso di **mancato versamento** di una o più rate alle date stabilite dal Regolamento, il Comune provvede a notificare al contribuente, a mezzo posta raccomandata con avviso di ricevimento o Pec, un avviso di accertamento contenente il sollecito di pagamento, dando un termine non inferiore a 30 giorni per effettuare il versamento della tassa non versata e degli interessi legali e delle spese di notifica. Decorso inutilmente tale termine, è irrogata la sanzione pari al 30 % dell'importo non versato, come riportato nell'avviso di accertamento per omesso o parziale versamento.

In caso di **tardivo versamento** di una o più rate rispetto alle scadenze stabilite dal Regolamento, si applicano le sanzioni nella misura indicata all'art. 13 del D. lgs. 471/97 ss.mm.ii.

In caso di **omessa presentazione della dichiarazione** alle scadenze stabilite dal Regolamento si applica la sanzione del 100% del tributo non versato, con un minimo di € 50,00.

In caso di **infedele dichiarazione** si applica la sanzione del 50% del tributo non versato, con un minimo di € 50,00.

Le sanzioni sono ridotte a un terzo se, entro il termine per la proposizione del ricorso, interviene acquiescenza del contribuente, con pagamento del tributo, se dovuto, della sanzione ridotta e degli interessi. Sulle somme dovute a titolo di tariffa si applicano gli interessi legali calcolati dalla data di esigibilità del tributo.

Il CODICE ENTE del Comune di Rimini è H294.

Il versamento della TARI, effettuato tramite modello F24 allegato all'avviso, utilizza il seguente codice tributo:

- 3944: Tari - tassa sui rifiuti

Per eventuali recuperi d'imposta, i codici tributo da indicare nel mod. F24 sono:

- **3945: Interessi su Tari - tassa sui rifiuti**
- **3946: Sanzioni su Tari - tassa sui rifiuti**

Fino all'annualità 2020 tale codice tributo comprende anche il tributo provinciale.

Dal 2021 il versamento del TEFA (tributo provinciale), effettuato tramite modello F24 allegato all'avviso, utilizza il seguente codice tributo:

- **TEFA: TEFA - tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente**

Per eventuali recuperi d'imposta, i codici tributo da indicare nel mod. F24 sono:

- **TEFN: Interessi su TEFA**
- **TEFZ: Sanzioni su TEFA**

VERSAMENTO CON CODICE ENTE ERRATO

Nel caso in cui ci si accorga di aver effettuato un versamento relativo al Comune di Rimini utilizzando un codice ente diverso da H294:

- se l'errore di digitazione è stato fatto da parte di un intermediario (banca, posta, ecc.), bisogna verificare il versamento e in caso di errore lo stesso intermediario dovrà provvedere ad annullare la delega di pagamento emessa e rimetterla con codice ente corretto. In questo modo il versamento viene automaticamente prelevato dal comune sbagliato e riversato al Comune di Rimini;

- se l'errore di digitazione è stato causato dal contribuente, ad esempio tramite compilazione del modello F24 sulla propria Home Banking, il contribuente dovrà rivolgersi al Comune per la verifica del pagamento oppure verificare, mediante accesso al proprio cassetto fiscale, a quale ente il versamento è stato accreditato. A seguito di questa verifica, il contribuente invierà richiesta di riversamento all'ente che ha erroneamente incassato la somma e tale ente dovrà procedere al riversamento al Comune di Rimini.