



Comune di Rimini

**LA CARTA DEI SERVIZI
TARI - Tassa sui rifiuti**

- Documento redatto in Dicembre 2015
- Prima revisione: giugno 2016
- Seconda revisione: gennaio 2017
- Terza revisione: giugno 2020

Indice

Premessa

Cos'è la Carta dei Servizi	pag. 5
Chi siamo	pag. 5
Organizzazione servizio TARI	pag. 6
A chi ci rivolgiamo	pag. 8
Principi e finalità	pag. 8
Cos' è la TARI (tassa sui rifiuti)	pag. 8
Tariffa e criteri per il calcolo della tassa	pag. 8
Modalità di pagamento	pag. 9
Servizi erogati	pag. 10
Istruzioni per i corretti adempimenti	pag. 12
(Dichiarazioni - Ravvedimento operoso - Rimborsi - Raccolta differenziata - Agevolazioni e riduzioni)	
Indicatori standard	pag. 16

PREMESSA

*La **carta dei servizi Tari** è uno strumento per fornire ai cittadini un'informazione completa sul tributo che i contribuenti versano per coprire i costi dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, oltre alla pulizia delle strade, delle spiagge e dei parchi. Si tratta di un patto tra Amministrazione e cittadini, che tiene fede ai principi e alle finalità dell'azione amministrativa, ovvero garantire l'equità fiscale, snellire le procedure e contribuire a trasmettere ai cittadini – famiglie, imprese, enti - la consapevolezza sulle modalità, le tempistiche e soprattutto l'applicazione del tributo.*

La carta dei servizi infatti è stata elaborata dall'Ufficio Tari del Comune allo scopo di garantire ai contribuenti la massima trasparenza su ogni aspetto del tributo, oltre alle indispensabili informazioni tecniche. Il documento infatti consente di orientarsi tra scadenze, uffici e indirizzi, ma rappresenta anche un vademecum per capire come vengono definite e calcolate le tariffe, per ricordare i diritti che spettano ai contribuenti e gli adempimenti a cui bisogna attenersi. E' quindi un'opportunità per instaurare un rapporto di collaborazione tra cittadini e Comune indispensabile per migliorare i servizi e renderli sempre più rispondenti alle esigenze della popolazione.

Cos' è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è:

- uno strumento di comunicazione rivolto ad orientare i cittadini/contribuenti per informarli sul servizio che il Comune mette a loro disposizione per l'adempimento dell'obbligazione tributaria;
- un contributo che si inserisce nel progetto globale che impegna l'Amministrazione nel percorso della trasparenza dell'azione amministrativa, costituendo una concreta occasione di collaborazione e confronto con i cittadini;
- un mezzo che, attraverso il rapporto con i cittadini, tende al miglioramento della qualità dei servizi resi;
- un'opportunità per far conoscere ai cittadini l'applicazione del tributo (finalità, tempistiche e modalità);
- un patto di qualità che consente al contribuente di poter esercitare con consapevolezza i suoi diritti, conoscendo i servizi offerti e le modalità di erogazione.

CHI SIAMO

L'ufficio Tassa smaltimento rifiuti TARI (front e back office) si trova in via Ducale n. 7 e si occupa principalmente di:

- offrire un servizio di consulenza, assistenza e confronto con i cittadini, per metterli in grado di ottemperare agevolmente alle disposizioni normative e regolamentari in materia;
- elaborare e modificare il regolamento, tenendo presente la realtà locale e le esigenze che si presentano nella quotidianità;
- determinare annualmente le tariffe a copertura dei costi del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

ORGANIZZAZIONE UFFICIO TARI

DIPARTIMENTO SERVIZI DI STAFF

Alessandro Bellini

SETTORE RISORSE TRIBUTARIE

Ivana Manduchi

Pre Front Office

- Accoglienza, ascolto ed indirizzamento dei cittadini
- Informazioni di base
- Consulenza di primo livello (su questioni semplici)
- Consegna modulistica ed assistenza alla compilazione

Front Office

- Ricevimento dichiarazioni
- Accoglimento istanze di riduzioni/agevolazioni
- Consulenza specifica (su questioni complesse)
- Modifiche posizioni tributarie, ricalcoli
- Ristampe avvisi di pagamento e F24
- Contatti on line (piattaforma linkmate e sito istituzionale sez. Tributi)
- Call center: informazioni telefoniche tel. 0541/704176, 704637, 704639
mail: tassarifiuti@comune.rimini.it, ufficio.tributi@pec.comune.rimini.it

Back Office

- Gestione accertamenti/solleciti, rateizzazioni, rimborsi, contenzioso, procedure fallimentari
- Gestione pratiche complesse
- Elaborazione e spedizione di inviti al pagamento e "F24"
- Informazioni dedicate (risposte a mail, Pec, lettere, ecc.) e generali (sito internet, comunicati stampa, manifesti)
- Lavorazioni pratiche ricevute in front office

PRE E FRONT OFFICE

Presso gli sportelli tutto il personale a contatto con l'utente ha la competenza e l'esperienza necessarie per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza.

Servizi offerti:

- ascolto, suggerimenti e consulenza
- assistenza alla compilazione della modulistica
- eventuale ricalcolo invito al pagamento a seguito di modifiche posizione tributaria
- accettazione di richieste rimborsi o compensazioni e di agevolazioni
- front office on line (piattaforma linkmate che, nell'ottica del costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, consente di collegarsi all'indirizzo <http://sportellotel.servizienti.it/rimini> e, usando le credenziali riportate nella propria bolletta, di ottenere tutte le informazioni relative alla propria posizione. E' sufficiente registrarsi la prima volta che si accede).

BACK OFFICE

Servizi offerti:

- analisi e conseguenti risposte a mail, PEC e fax pervenuti dai cittadini
- elaborazione e spedizione degli inviti al pagamento con relativi F24 precompilati, anche tramite mail (se richiesta dall'interessato)
- emissione provvedimenti di rimborso e rateizzazioni
- riconoscimento e quantificazione agevolazioni
- verifica posizioni individuali ed emissione di solleciti di pagamento ed avvisi di accertamento ai non adempienti

A CHI CI RIVOLGIAMO

Ci rivolgiamo ai cittadini che possiedono o occupano locali o aree scoperte utilizzate come operative nel territorio di Rimini, distinti in due macro categorie: Utenze domestiche (abitazioni) ed Utenze non domestiche (30 categorie di attività suddivise per omogenea potenzialità di produzione rifiuti).

PRINCIPI E FINALITA'

- Equità fiscale (pagare tutti per pagare meno)
- Copertura del costo del servizio
- Informativa (informazioni chiare ed esaustive, complete e puntuali)
- Snellimento delle procedure nel rispetto delle tempistiche prefissate

COS'È LA TARI (Tassa Sui Rifiuti)

La TARI è una tassa finalizzata a garantire il necessario flusso di entrate per l'Amministrazione comunale, al fine di consentire la realizzazione di indispensabili servizi alla collettività (raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, spazzamento delle strade, pulizia delle spiagge e dei parchi, ecc.). L'ufficio che la gestisce è pertanto strategico nell'economia del bilancio del Comune.

TARIFFA E CRITERI PER IL CALCOLO DELLA TASSA

Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale.

Per le utenze domestiche il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (composta da una parte fissa ed una variabile) per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati, tenendo conto anche del numero dei componenti il nucleo familiare.

Per le utenze non domestiche il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (composta da una parte fissa ed una variabile) per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati, sia che si tratti di locali sia di aree scoperte operative.

Alla tassa si aggiunge il 5% a titolo di Tributo provinciale per l'Esercizio delle Funzioni Ambientali (TEFA), che viene riversato alla Provincia.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Ogni anno la Tari si versa con le seguenti tempistiche:

- in unica soluzione entro il 31 maggio
- oppure in tre rate scadenti il 31 maggio, il 30 settembre ed il 16 dicembre

Viene spedito all'indirizzo di residenza di ciascun contribuente un invito al pagamento, con allegati i relativi "mod. F24 semplificati" precompilati, con le informazioni relative all'utenza, l'importo e le scadenze. In caso di mancata ricezione dell'invito di pagamento è opportuno recarsi presso l'ufficio in tempo utile, prima delle scadenze previste dal vigente regolamento, per riceverne copia.

I modelli F24 possono essere pagati senza alcuna commissione presso:

- Sportello bancario
- Sportello postale
- Per via telematica

Per i residenti all'estero:

Il pagamento del tributo va effettuato con un bonifico bancario intestato a:

Comune di Rimini su Banca UniCredit Spa corso d'Augusto 163 Servizio di Tesoreria Comunale

IBAN IT 63 Q 02008 24220 000102621578 - BIC/SWIFT UNCRITM1SM0

La causale di versamento deve riportare:

Codice tributo: 3944 - Tari anno_____
Comune H294
Codice fiscale o partita IVA

La copia dell'operazione va inoltrata al Comune per i successivi controlli a tassarifiuti@comune.rimini.it o a mezzo fax al n. 0541/704170 o tramite posta ordinaria.

SERVIZI EROGATI

SERVIZIO	MODALITA' DI RICHIESTA	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte sul tributo in generale o sulla propria posizione	Telefono Richiesta scritta per posta ordinaria Fax	0541 704639/704637/704176 Settore Risorse Tributarie - Ufficio TARI Via Ducale, 7 - 47921 - Rimini (RN) 0541 704170
Assistenza alla compilazione modulistica (nuove iscrizioni - variazioni - cessazioni)	Mail PEC Linkmate Direttamente al front office	tassarifiuti@comune.rimini.it ufficio.tributi@pec.comune.rimini.it http://sportellotel.servizienti.it/rimini Settore Risorse Tributarie - Ufficio TARI - Via Ducale, 7 (parcheggio: ex-area Sartini, Piazzale Tiberio) nei seguenti orari: lunedì, mercoledì dalle 9,00 alle 12,30 giovedì dalle 9,00 alle 15,00
Assistenza alla compilazione di istanze per riduzioni e agevolazioni		Oppure consultare il sito Internet http://www.comune.rimini.it/comune-e-citta/comune/tributi-comunali/servizio-smaltimento-rifiuti
Ricevimento dichiarazioni (inizio possesso/detenzione, rettifica posizione tributaria, cessazione posizione)	Richiesta scritta per posta A/R Fax PEC Direttamente al front office	Settore Risorse Tributarie - Ufficio TARI Via Ducale, 7 - 47921 - Rimini (RN) 0541 704170 ufficio.tributi@pec.comune.rimini.it Settore Risorse Tributarie - Ufficio TARI - Via Ducale, 7 (parcheggio: ex-area Sartini, Piazzale Tiberio) nei seguenti orari: lunedì, mercoledì dalle 9,00 alle 12,30 giovedì dalle 9,00 alle 15,00
Rimborsi e sgravi	Richiesta scritta per posta A/R Fax Mail PEC Linkmate Direttamente al front office	Settore Risorse Tributarie - Ufficio TARI Via Ducale, 7 - 47921 - Rimini (RN) 0541 704170 tassarifiuti@comune.rimini.it ufficio.tributi@pec.comune.rimini.it http://sportellotel.servizienti.it/rimini Settore Risorse Tributarie - Ufficio TARI - Via Ducale, 7 (parcheggio: ex-area Sartini, Piazzale Tiberio) nei seguenti orari:

		<p>lunedì, mercoledì dalle 9,00 alle 12,30 giovedì dalle 9,00 alle 15,00</p>
Richiesta di chiarimenti su solleciti e avvisi di accertamento	<p>Telefono</p> <p>Richiesta scritta per posta ordinaria</p> <p>Fax</p> <p>Mail</p> <p>PEC</p> <p>Direttamente al front office</p>	<p>0541 704639/704637/704176</p> <p>Settore Risorse Tributarie - Ufficio TARI Via Ducale, 7 - 47921 - Rimini (RN)</p> <p>0541 704170</p> <p>tassarifiuti@comune.rimini.it accertamenti.rifiuti@comune.rimini.it</p> <p>ufficio.tributi@pec.comune.rimini.it</p> <p>Settore Risorse Tributarie - Ufficio TARI - Via Ducale, 7 (parcheggio: ex-area Sartini, Piazzale Tiberio) nei seguenti orari: lunedì e mercoledì dalle 9,00 alle 12,30 giovedì dalle 9,00 alle 15,00</p>
Ricorso avverso avviso di accertamento (contenzioso)	Processo telematico (ai sensi del D. Lgs. 546/92)	<p>Settore Risorse Tributarie - Ufficio TARI Via Ducale, 7 47921 Rimini</p> <p>CTP via Nuova Circonvallazione n. 21 47921 Rimini tel. 06/93833684 fax. 06/93833690</p> <p>CTR via A. Da Formigine n. 3 40128 Bologna tel. 06/93833407 fax 06/93833439</p>
Versamento	F24, bollettino c.c.p., bonifico	<p>Banca</p> <p>Poste italiane</p> <p>Home Banking</p>
Assistenza per il calcolo del ravvedimento operoso	<p>Telefono</p> <p>Richiesta scritta per posta ordinaria</p> <p>Fax</p> <p>Mail</p> <p>PEC</p> <p>Linkmate</p> <p>Direttamente al front office</p>	<p>0541 704639/704637/704176</p> <p>Settore Risorse Tributarie - Ufficio TARI Via Ducale, 7 - 47921 - Rimini (RN)</p> <p>0541 704170</p> <p>tassarifiuti@comune.rimini.it</p> <p>ufficio.tributi@pec.comune.rimini.it</p> <p>http://sportellotel.servizienti.it/rimini</p> <p>Settore Risorse Tributarie - Ufficio TARI - Via Ducale, 7 (parcheggio: ex-area Sartini, Piazzale Tiberio) nei seguenti orari: lunedì e mercoledì dalle 9,00 alle 12,30 giovedì dalle 9,00 alle 15,00</p>

Istruzioni per i corretti adempimenti

• Dichiarazioni

Per consentire una corretta emissione degli inviti al pagamento i contribuenti presentano entro 60 giorni, dal momento in cui accade, le istanze di:

- **Inizio** del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettabili al tributo;
- **Variazione** qualora si verificano condizioni che determinino un diverso ammontare del tributo (es. variazione superficie, cambio destinazione d'uso, il verificarsi o il venir meno delle condizioni che danno luogo a esenzioni, riduzioni o agevolazioni previste dal regolamento, ecc.);
- **Cessazione** del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettati al tributo.

E' possibile stampare la modulistica presente sul sito del Comune di Rimini: <https://www.comune.rimini.it/comune-e-citta/comune/tributi-comunali/tari-servizio-smaltimento-rifiuti/modulistica>

compilarla in ogni sua parte e presentarla (con allegato documento di identità):

- a mezzo posta raccomandata indirizzata al Comune di Rimini, Dipartimento Servizi di Staff – Settore Risorse Tributarie – Ufficio TARI - via Ducale n. 7 - 47921 Rimini;
- a mezzo fax al n. 0541/704170;
- allo sportello, in Via Ducale 7, con dichiarazione in duplice copia;
- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo:
ufficio.tributi@pec.comune.rimini.it

• Ravvedimento operoso

Successivamente alla scadenza del termine di pagamento della TARI, finchè la violazione non venga contestata dall'Ente, è possibile regolarizzarsi usufruendo del cosiddetto "Ravvedimento operoso" che prevede sanzioni ridotte a seconda del momento in cui interviene il pagamento:

- **dal primo al quattordicesimo giorno** dalla data in cui il pagamento della rata doveva essere eseguito (**ravvedimento sprint**):

SANZIONE ridotta al 0,1% (per ogni giorno di ritardo) + INTERESSI (0,5% dal 01/01/2015; 0,2% dal 01/01/2016; 0,1% dal 01/01/2017; 0,3% dal 01/01/2018; 0,8% dal 01/01/2019 e 0,05% dal 01/01/2020)

- **dal quindicesimo fino al trentesimo giorno** dalla data in cui il pagamento della rata doveva essere eseguito (**ravvedimento breve**): SANZIONE ridotta al 1,5% + INTERESSI (0,5% dal 01/01/2015; 0,2% dal 01/01/2016; 0,1% dal 01/01/2017; 0,3% dal 01/01/2018; 0,8% dal 01/01/2019 e 0,05% dal 01/01/2020)
- **dal trentunesimo al novantesimo giorno** dalla data in cui il pagamento della rata doveva essere eseguito (**ravvedimento intermedio**): SANZIONE ridotta al 1,67% + INTERESSI (0,5% dal 01/01/2015; 0,2% dal 01/01/2016; 0,1% dal 01/01/2017; 0,3% dal 01/01/2018; 0,8% dal 01/01/2019 e 0,05% dal 01/01/2020)
- **entro un anno dall'omissione (ravvedimento lungo)**: SANZIONE ridotta al 3,75% + INTERESSI (0,5% dal 01/01/2015; 0,2% dal 01/01/2016; 0,1% dal 01/01/2017; 0,3% dal 01/01/2018; 0,8% dal 01/01/2019 e 0,05% dal 01/01/2020)
- **oltre un anno ed entro due anni dall'omissione (ravvedimento lunghissimo)**: SANZIONE ridotta al 4,29% + INTERESSI (0,5% dal 01/01/2015; 0,2% dal 01/01/2016; 0,1% dal 01/01/2017; 0,3% dal 01/01/2018; 0,8% dal 01/01/2019 e 0,05% dal 01/01/2020)
- **oltre due anni dall'omissione**: SANZIONE ridotta al 5% + INTERESSI (0,5% dal 01/01/2015; 0,2% dal 01/01/2016; 0,1% dal 01/01/2017; 0,3% dal 01/01/2018; 0,8% dal 01/01/2019 e 0,05% dal 01/01/2020)

• Rimborsi

In caso di somme versate e non dovute è possibile ottenere il rimborso, presentando istanza su apposito modulo, presente nel sito suindicato, allegando documento d'identità da inviare tramite posta, fax, posta elettronica certificata o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del pagamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Si ricorda che all'istanza va allegata la quietanza di versamento e tutta la documentazione in possesso del contribuente che dimostri il diritto al rimborso, come ad esempio disdetta del contratto di affitto, cessazione alla Camera di Commercio, ecc.

• **Raccolta differenziata**

Le utenze domestiche che conferiscono rifiuti in forma differenziata agli appositi centri di raccolta denominati "*stazioni ecologiche*", vengono premiate con un incentivo economico, calcolato sulla base della tipologia e quantità di rifiuti consegnati nel corso dell'anno solare precedente. Tutto ciò nel perseguimento di una politica indirizzata a promuovere presso la cittadinanza comportamenti più responsabili e volti alla sostenibilità, alla prevenzione e alla riduzione dei rifiuti.

Le Stazioni Ecologiche (ex Centri ambiente) attrezzate per il conferimento differenziato di diverse tipologie di rifiuti urbani e assimilati agli urbani sono le seguenti:

- Macanno - Via Macanno (zona Centro Commerciale Le Befane)

- Viserba - Via Celli - Tel. 0541 736466

Per orari e tipologie rifiuti da conferire o per altre informazioni sulle raccolte differenziate si consiglia di visitare il sito www.gruppohera.it

Gli utenti che effettuano i conferimenti hanno pertanto diritto ad uno sconto riconosciuto nella bolletta TARI che viene calcolato a consuntivo con compensazione con il tributo dell'anno successivo o rimborso, sulla base degli elenchi forniti dal gestore.

• **Agevolazioni e riduzioni**

Anche le utenze non domestiche, che avviano al recupero rifiuti speciali assimilati agli urbani, tramite soggetti abilitati diversi dal gestore del servizio pubblico e nel rispetto delle vigenti disposizioni normative, oltre che in caso di contestuale produzione di rifiuti assimilati a quelli urbani e di rifiuti speciali (non assimilabili, pericolosi o non pericolosi) vengono premiate con incentivi economici. Per ottenere informazioni in merito è possibile recarsi presso l'ufficio Tari o consultare il sito sotto indicato.

Alle famiglie residenti che versino in condizione di grave disagio sociale ed economico è riconosciuto l'esonero totale o parziale dal pagamento della tassa rifiuti. I requisiti e le categorie dei soggetti che possono usufruire degli interventi sono stabiliti con provvedimento del Dipartimento Servizi di Comunità – Ufficio Bandi (tel. 0541/704689) al quale è possibile rivolgersi per ottenere informazioni:

<https://www.comune.rimini.it/comune-e-citta/comune/ufficio-relazioni-con-il-pubblico/guida-ai-servizi/tasse-tributi>

Altre agevolazioni e riduzioni (stagionalità, compostaggio, ecc.) sono previste nel Regolamento TARI che è possibile consultare e scaricare dal sito del Comune di Rimini:

<https://www.comune.rimini.it/comune-e-citta/comune/tributi-comunali/tari-servizio-smaltimento-rifiuti/regolamenti-e-deliberazioni/raccolta>

INDICATORI STANDARD

Nell'ottica di perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, sono stati definiti alcuni indicatori "standard" che consentono di quantificare e misurare il livello di qualità garantito dall'ufficio nello svolgimento del servizio.

SERVIZIO	TERMINE DI LEGGE O DI REGOLAMENTO	TERMINE DI IMPEGNO
Attività di consulenza e assistenza al cittadino e ricevimento dichiarazioni	In tempo reale in caso di richiesta verbale Entro 30 giorni in caso di richiesta scritta	In tempo reale Entro 30 giorni
Gestione delle istanze per riduzioni e agevolazioni	Da regolamento a seconda della tipologia	Entro 60 giorni dal ricevimento dell'istanza (completa di tutta la documentazione)
Rimborsi e sgravi	Entro 180 giorni dal ricevimento dell'istanza di rimborso/sgravio o compensazione	Entro 180 giorni dal momento in cui è completa di tutta la documentazione necessaria per il riconoscimento del credito
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Entro 60 giorni dalla data di notifica	Entro 60 giorni dalla data di notifica