



**ROMA CAPITALE**

***ENTRATE DI ROMA CAPITALE:  
dai tributi alle contravvenzioni***



***CARTA DEI SERVIZI***

***Dipartimento Risorse Economiche***

***Aequa Roma S.p.A.***

## **CONSIGLI AI CITTADINI**

1. Se si desidera ottenere informazioni e chiarimenti, è sempre preferibile rivolgersi prima ai call center o inviare una e-mail, e solo successivamente recarsi presso gli sportelli fisici. È un modo efficace per trovare soluzione alla propria problematica evitando inutili code.
2. I siti internet del Dipartimento Risorse Economiche e di Aequa Roma sono costantemente aggiornati: non esitate a consultarli per usufruire dei servizi telematici, ottenere aggiornamenti normativi e scaricare la modulistica che vi occorre.
3. Gli sportelli a distanza (SAD) sono operativi quanto gli sportelli fisici, e consentono di risparmiare tempo e disagi. Inviare via fax la vostra documentazione, avendo premura di allegare sempre la fotocopia di un documento di identità valido e di lasciare un numero di riferimento al quale far pervenire la risposta
4. Prima di recarsi presso gli sportelli fisici è bene controllare di essere in possesso di tutta la documentazione necessaria a definire la pratica in giornata. In caso di documentazione incompleta, ricordate che è sempre possibile inviare via fax i documenti mancanti, senza dover tornare allo sportello.
5. Gli sportelli non possono accettare alcuna documentazione se non si è in possesso di un documento di identità (valido) dell'intestatario della pratica. In caso di delega, oltre alla fotocopia del documento di identità dell'intestatario, è necessario presentare la delega, in carta semplice.
6. Gli sportelli non possono accettare pagamenti. Tuttavia presso la sala di attesa del Dipartimento Risorse Economiche è presente uno sportello bancario per il solo pagamento delle contravvenzioni senza commissioni aggiuntive.
7. Tutte le comunicazioni inoltrate via fax devono essere corredate della fotocopia di un documento di identità valido e dal numero di fax a cui inviare la risposta.
8. Il Dipartimento Risorse Economiche ed Aequa Roma garantiscono, con adeguati sistemi informatizzati di gestione e smistamento delle code, il rigoroso rispetto della fila per ordine di arrivo, assicurando tuttavia un canale preferenziale a donne incinte ed a persone diversamente abili.

## **SOMMARIO**

<b>1. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>p. 4</b>
<b>2. GLI OBIETTIVI</b>	<b>p. 5</b>
<b>3. I PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>p. 6</b>
<b>4. LA RELAZIONE CON I CITTADINI</b>	<b>p. 8</b>
<b>5. LA GARANZIA E LA TUTELA DEL CONTRIBUENTE</b>	<b>p. 10</b>
<b>6. GLI STRUMENTI PER PREVENIRE E RISOLVERE IL CONTENZIOSO</b>	<b>p. 11</b>
<b>7. QUANDO SI INTENDE COMUNQUE RICORRERE</b>	<b>p. 13</b>
<b>8. COME SI PAGA</b>	<b>p. 15</b>
<b>9. I SERVIZI</b>	<b>p. 19</b>
<b>Tributi</b>	<b>p. 19</b>
<b>ICI</b>	
<b>IMU</b>	
<b>TaRi</b>	
<b>Contributo di soggiorno</b>	
<b>Contravvenzioni</b>	<b>p. 33</b>
<b>Relazioni con il pubblico</b>	<b>p. 36</b>
<b>10. INFORMAZIONI UTILI</b>	<b>p. 37</b>

## **1.Che cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino.

Individua i principi, le regole e gli standard dei servizi. È un patto unilaterale che consente al cittadino di conoscere i servizi e le modalità della loro erogazione al fine di esercitare consapevolmente i propri diritti.

Questa Carta dei servizi vuole, inoltre, costituire uno strumento unitario di informazione e di impegno a migliorare la qualità dei servizi erogati dal Dipartimento Risorse Economiche e dalla società Aequa Roma S.p.A., due dei principali soggetti di un settore, quello delle entrate comunali, con un particolare impatto sui cittadini. Il Dipartimento Risorse Economiche svolge un ruolo di coordinamento, indirizzo e controllo, mentre Aequa Roma (di proprietà di Roma Capitale) svolge prevalentemente compiti di verifica e recupero dell'evasione.

Nell'ambito del settore entrate sono compresi anche altri soggetti, quali in primo luogo i Municipi (strutture territoriali), che svolgono compiti di gestione dei canoni e delle entrate decentrate e la società Equitalia per la sola parte di riscossione dei tributi iscritti a ruolo e su mandato dell'Amministrazione.

### **In sintesi la Carta dei Servizi è:**

- uno strumento di informazione e di comunicazione che definisce i principi fondamentali cui deve ispirarsi la fornitura dei servizi e gli standard adottati;
- l'atto con cui il Dipartimento Risorse Economiche e Aequa Roma S.p.A. dichiarano ai cittadini il proprio impegno a mantenere elevati livelli di qualità, il cui rispetto può essere costantemente verificato da parte degli interessati.

La Carta dei Servizi è disponibile all'interno dei locali del Dipartimento Risorse Economiche e di Aequa Roma ed è scaricabile dal sito internet [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it), accedendo alle pagine del Dipartimento Risorse Economiche, e dal sito di Aequa Roma [www.aequaroma.it](http://www.aequaroma.it) .

Qualora si verificassero modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità la Carta sarà soggetta a revisione ed aggiornamento.

## **2. Gli obiettivi**

L'obiettivo perseguito dal Dipartimento Risorse Economiche è quello della corretta gestione delle entrate comunali tributarie (in particolare l'IMU) ed extra-tributarie (contravvenzioni al codice della strada ed ai regolamenti comunali) e dei rapporti con i cittadini secondo i principi stabiliti dalla legge.

Inoltre, gli Uffici sono impegnati nello sviluppo di strumenti tecnici, procedurali e regolamentari finalizzati a favorire il mantenimento di un rapporto positivo con i cittadini-contribuenti in termini di comunicazione, trasparenza e semplificazione degli adempimenti.

Roma Capitale ha l'obiettivo di assicurare la corretta applicazione delle entrate e di soddisfare, al contempo, le esigenze dei contribuenti su tutti gli aspetti formali, sostanziali, normativi ed operativi al fine di favorire la definizione spontanea degli adempimenti operando con criteri di responsabilità, attenzione ai bisogni, buona fede, trasparenza ed imparzialità.

In particolare, il Dipartimento Risorse Economiche è anche tenuto a garantire il corretto esercizio delle attività di indirizzo, coordinamento e controllo dell'azione di soggetti terzi rispetto all'Amministrazione, ma strettamente interagenti con essa (AMA per la gestione della tariffa rifiuti, Aequa Roma per le attività di controllo e recupero dell'evasione e dell'elusione tributaria ed ATAC per il settore delle contravvenzioni).

### **3. I principi fondamentali dell'erogazione del servizio**

Il rapporto con i contribuenti si ispira ai principi di responsabilità, attenzione ai bisogni e buona fede. Gli Uffici si impegnano a mantenere comportamenti trasparenti e capaci di interpretare correttamente i bisogni dei cittadini. Nel contempo, assicurano imparzialità di trattamento ed integrità nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, nel rispetto delle regole derivanti dalle leggi, dai regolamenti comunali e dai codici di comportamento aziendali.

I principi fondamentali, espressi nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, che il Dipartimento Risorse Economiche si impegna a rispettare sono i seguenti:

#### **Partecipazione**

I cittadini possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia presentando memorie e note scritte, o fornendo suggerimenti verbali;
- al procedimento di proprio interesse, esercitando il diritto di accesso agli atti così come disciplinato dalla legge 241/90 e successive modifiche ed integrazioni.

#### **Continuità**

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a causa di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicate sul sito Internet di Roma Capitale, nella pagine web del Dipartimento Risorse Economiche o sul sito [www.aequaroma.it](http://www.aequaroma.it)
- con comunicazioni al servizio telefonico ChiamaRoma 060606.

#### **Efficienza ed Efficacia**

Le azioni organizzative e di erogazione delle prestazioni sono ispirate ai principi di efficacia, efficienza e semplificazione degli adempimenti a carico dei cittadini.

Il personale degli Uffici è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza, nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi offerti.

#### **Uguaglianza e Imparzialità**

I comportamenti dei dipendenti del Dipartimento Risorse Economiche e di Aequa Roma nei confronti degli utenti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità, senza discriminazioni di sorta.

**Cortesia e identificabilità**

Tutti i dipendenti si impegnano ad instaurare un rapporto con i cittadini basato sulla cortesia, sulla disponibilità e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità nei modi previsti (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) e, per gli addetti al rapporto con il pubblico, ad esporre il proprio tesserino di riconoscimento.

**Chiarezza**

Nella comunicazione, sia verbale che scritta, viene usato un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

**Privacy**

Il trattamento dei dati personali dei cittadini avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 196/2003, assicurando l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo decreto.

#### **4. La relazione con i cittadini**

La centralità del cittadino è un valore assoluto per Roma Capitale, che attraverso il settore entrate si pone al servizio degli utenti per agevolare gli adempimenti e fornire assistenza sulla base di un rapporto improntato a fiducia e collaborazione, ispirato al principio di buona fede.

I valori di riferimento sono:

- Forte impegno e competenza nell'assistenza al cittadino;
- Comunicazione chiara, usando anche le più moderne tecnologie;
- Rilevanza dell'ascolto e della partecipazione del cittadino per il miglioramento del servizio;
- Affidabilità, intesa come capacità di rispettare gli impegni presi e di conquistare la fiducia dei cittadini;
- Tempestività nel dare risposta alle richieste dei cittadini;
- Semplicità di accesso ai servizi.

#### **Canali di servizio**

Il Dipartimento Risorse Economiche è impegnato nello sviluppo di un sistema di relazioni con i cittadini che tenga conto dei diversi canali di erogazione dei servizi, in modo da consentire agli utenti di scegliere l'accesso più rapido e adatto alle proprie esigenze.

#### **L'informazione ai cittadini**

L'informazione sui servizi (opportunità, modalità, obblighi, scadenze, ecc.) costituisce uno dei punti di maggiore impegno del Dipartimento Risorse Economiche al fine di facilitare l'esercizio dei diritti e l'assolvimento dei doveri.

Tutte le informazioni sono costantemente aggiornate sui siti [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it) alle pagine del Dipartimento Risorse Economiche e [www.aequaroma.it](http://www.aequaroma.it).

Per esigenze di informazione specifica, vengono prodotte guide e documenti illustrativi largamente diffusi (distribuzione presso gli sportelli del settore e presso i Municipi, allegati a quotidiani, ecc.).

Il Dipartimento Risorse Economiche produce periodicamente circolari esplicative e pubblicazioni di interesse dei cittadini reperibili all'indirizzo [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it) alle pagine del Dipartimento Risorse Economiche o presso gli uffici del Dipartimento stesso o dei Municipi.

#### **L'ascolto dei cittadini**

Il Dipartimento Risorse Economiche è particolarmente attento alle valutazioni dei cittadini, sulla cui base vengono definite azioni di miglioramento.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti (*Customer Satisfaction*) vengono periodicamente svolte su tutti i canali di erogazione dei servizi.



Aequa Roma ha previsto il monitoraggio della customer satisfaction sia per gli utenti serviti allo sportello sia per i cittadini che hanno contattato il proprio call center. Ogni utente può compilare il proprio questionario di gradimento in maniera del tutto anonima digitando sul sito [www.aequaroma.it](http://www.aequaroma.it) il codice identificativo che gli viene rilasciato dall'operatore al momento della fruizione del servizio.

### **Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti.**

Ogni cittadino può presentare reclami e segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione ai sensi del Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami di Roma Capitale, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 136/2005.

Le richieste sono raccolte ed inviate ai responsabili degli Uffici competenti per gli adeguati accertamenti. Sarà cura dell'U.R.P. comunicarne l'esito al cittadino.

I cittadini possono, inoltre, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento dell'erogazione dei servizi e delle modalità di accesso. Tali proposte sono inoltrate agli Uffici competenti.

### **I reclami possono essere inoltrati:**

- direttamente all'U.R.P del Dipartimento Risorse Economiche - via Ostiense 131/L 00154 Roma;
- via fax al numero 06.67109031;
- via e mail scrivendo a [urpenrate@comune.roma.it](mailto:urpenrate@comune.roma.it) ;
- via telefono chiamando il Call Center 06.06.06;
- per via telematica tramite il sito [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it) per gli utenti abilitati al portale di Roma Capitale;
- all'indirizzo di posta elettronica certificata del Dipartimento Risorse Economiche: [protocollo.risorseeconomiche@pec.comune.roma.it](mailto:protocollo.risorseeconomiche@pec.comune.roma.it);

### **per i reclami specificatamente indirizzati ad Aequa Roma:**

- presso gli uffici di Aequa Roma - via Ostiense 131/T - 00154 Roma;
- via fax al numero 06.57131597
- via e mail scrivendo a [direzione.generale@aequaroma.it](mailto:direzione.generale@aequaroma.it).

## **5. La garanzia e la tutela del Contribuente**

Lo Statuto dei diritti del Contribuente, Legge n. 212 del 27/07/2000 e successive modifiche e integrazioni, disciplina i diritti del contribuente e doveri dell'Amministrazione in materia di tributi.

### **Diritto all'informazione**

L'Amministrazione deve assicurare la conoscenza delle leggi, dei regolamenti e delle disposizioni amministrative in materia fiscale e diffondere tempestivamente ed efficacemente tutti gli atti dalla stessa emanati.

### **Diritto alla conoscenza degli atti e alla trasparenza**

L'Amministrazione deve essere certa che il contribuente sia realmente venuto a conoscenza degli atti a lui destinati.

### **Diritto alla chiarezza e alla motivazione degli atti**

Al fine di assicurare maggiore chiarezza e trasparenza, tutti gli atti di accertamento o liquidazione devono essere motivati.

### **Diritto alla compensazione**

L'Amministrazione permette al contribuente di poter estinguere l'obbligazione tributaria mediante compensazione.

### **Diritto al rispetto della buona fede**

I rapporti tra contribuente e Amministrazione sono improntati al principio di collaborazione e buona fede.

### **Diritto all'interpello**

Il contribuente può chiedere il parere all'Amministrazione prima di compiere un determinato atto, quando vi sono "obiettive condizioni di incertezza" circa l'applicazione della normativa tributaria. La mancata risposta entro 120 giorni si intende silenzio-assenso dell'Amministrazione.

## 6. Gli strumenti per prevenire e risolvere il contenzioso

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

### per prevenire le liti fiscali:

- con l'“autotutela” nel caso siano presenti vizi di legittimità o di merito dell'atto emesso dall'Amministrazione;
- con il “ravvedimento operoso” che consente ai contribuenti di rimuovere spontaneamente le irregolarità tributarie e di beneficiare di una notevole riduzione delle sanzioni;
- con “l'accertamento con adesione”, particolarmente indicato nel caso di controversie in merito alle aree fabbricabili, attivabile anche su iniziativa del contribuente. Per effetto della definizione le sanzioni sono ridotte;
- con l'“acquiescenza”, che consente al contribuente destinatario di un avviso di accertamento di ottenere la riduzione della sanzione ad un terzo (**per gli avvisi di accertamento emessi a decorrere dalla data del 6 dicembre 2011**) a condizione che lo stesso rinunci espressamente alla facoltà di proporre ricorso avverso l'atto emesso;
- con l'adesione all'“invito al contraddittorio”, che consente al contribuente di usufruire di un regime agevolato in tema di sanzioni e di pagamento rateale;
- con la “conciliazione giudiziale”, una volta avviato il contenzioso, da esperirsi davanti alla Commissione Tributaria Provinciale non oltre la prima udienza.

### per prevenire le controversie in materia di contravvenzioni:

- Autotutela: prima di presentare un ricorso contro una cartella esattoriale di pagamento è bene verificare se la cartella può essere annullata per la presenza di un vizio procedurale o di informazioni errate o incomplete, tramite la procedura di istanza di discarico (autotutela).
- Avviso bonario: viene emesso dall'Amministrazione prima che il verbale sia iscritto a ruolo e, quindi, prima che si arrivi all'emissione di una cartella esattoriale allo scopo di avvertire preventivamente l'utente che un verbale di contravvenzione, regolarmente notificato, non è stato pagato nei termini né è stato contestato presso il Prefetto o il Giudice di Pace.

### Il Garante del Contribuente

Il Garante del contribuente è un organo monocratico istituito per tutelare i cittadini nei confronti dell'Amministrazione finanziaria (art. 13 della legge 212/2000). E' presente in tutte le direzioni regionali dell'Agenzia delle Entrate.

Al Garante si può rivolgere per iscritto (in carta libera) qualsiasi contribuente, segnalando eventuali disfunzioni, irregolarità, scorrettezze, prassi amministrative anomale o irragionevoli, qualsiasi altro

comportamento suscettibile di pregiudicare il rapporto di fiducia tra i cittadini e l'Amministrazione finanziaria.

Al termine dell'attività svolta, il Garante ne comunica l'esito alla direzione regionale o al comando della Guardia di finanza competente, nonché agli organi di controllo, informando anche l'autore della segnalazione.

## **7. Quando si intende comunque ricorrere**

### **Tributi**

Nei casi in cui il contribuente è convinto della illegittimità della pretesa dell'Amministrazione può presentare ricorso alla Commissione Tributaria Provinciale.

Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs n. 546/1992 e s.m.i. si articola in tre gradi di giudizio:

1° grado Commissione Tributaria Provinciale

2° grado Commissione Tributaria Regionale

3° grado Corte di Cassazione

Rientrano nella giurisdizione delle Commissioni tributarie:

- tutte le controversie aventi ad oggetto i tributi comunali, le addizionali, le sanzioni amministrative e gli interessi;
- le controversie di natura catastale come quelle concernenti, ad esempio, il "classamento" delle unità immobiliari e l'attribuzione della rendita catastale;
- le controversie riguardanti le azioni esecutive intraprese dall'agente della riscossione quali il fermo amministrativo e l'iscrizione di ipoteca a fronte di cartelle di pagamento riguardanti i tributi locali.

Il ricorso alla Commissione Tributaria Provinciale deve essere proposto a pena di inammissibilità entro sessanta giorni dalla data di notificazione dell'atto impugnato (art. 21, comma 1, d.lgs. cit.) mediante la notifica all'ufficio che ha emanato l'atto impugnato, attraverso una delle seguenti modalità:

1. notifica a cura dell'ufficiale giudiziario ex art. 137 e seguenti del codice di procedura civile;
2. consegna diretta;
3. servizio postale con spedizione dell'originale in plico raccomandato senza busta con avviso di ricevimento (in tal caso il ricorso si intende proposto alla data di spedizione).

Secondo quanto previsto dell'articolo 37 del decreto legge n. 98/2011 convertito con modificazioni dalla legge n. 111/2011 tutti i ricorsi notificati dal 7 luglio 2011 sono soggetti al pagamento del contributo unificato (non più all'imposta di bollo), il cui importo è determinato in base al valore della controversia.

Entro 30 giorni dalla data in cui è stato notificato il ricorso all'ufficio, il contribuente deve costituirsi in giudizio, cioè deve depositare o trasmettere alla Commissione tributaria copia del ricorso, con attestazione che trattasi di copia conforme all'originale, allegando fotocopia della ricevuta di deposito o della spedizione per raccomandata a mezzo del servizio postale.

Per i ricorsi avverso atti nei quali il tributo in contestazione risulti di importo superiore a € 2.582,28 (esclusi sanzioni ed interessi), è necessaria l'assistenza di un professionista.

Se dall'atto impugnato può derivargli un danno grave ed irreparabile, il ricorrente, ai sensi dell'art. 47 del D.Lgs. n. 546/1992, può, con istanza motivata, chiedere alla Commissione Tributaria la sospensione dell'esecuzione dell'atto stesso.

### **Contravvenzioni**

Qualora il cittadino voglia presentare ricorso contro un verbale accertato dalla Polizia Locale di Roma Capitale o dagli Ausiliari del Traffico, non deve pagare la sanzione e può rivolgersi al Prefetto o alternativamente al Giudice di Pace.

Il ricorso può essere presentato direttamente all'organo accertatore (Gruppi di Polizia Locale di Roma Capitale)

Per le violazioni accertate dagli ausiliari del traffico (pagamento parcheggi strisce blu, corsie preferenziali, soste nello spazio riservato ai bus), i ricorsi devono essere presentati alla U.O. Contravvenzioni del Dipartimento Risorse Economiche.

Qualora si intenda ricorrere contro la cartella di pagamento, il ricorso deve essere presentato al Giudice di Pace.

## 8. Come si paga

Si ricorda che ai sensi della **normativa antiriciclaggio** (D.lgs n. 231/2007e successive modifiche e integrazioni) è vietato il trasferimento di denaro contante o di libretti di deposito bancari o postali al portatore o di titoli al portatore, in euro o in valuta estera, quando il valore dell'operazione, anche frazionata, è complessivamente superiore a 999,99 euro. Il trasferimento può essere comunque eseguito per il tramite di banche, istituti di moneta elettronica e Poste Italiane.

### E' POSSIBILE PAGARE L'IMU:

- utilizzando il modello **F24** presso qualsiasi sportello bancario, postale, presso il Concessionario della Riscossione (Equitalia) o per via telematica attraverso il sito dell'Agenzia delle Entrate [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it);
- utilizzando l'apposito bollettino postale.

### Pagamenti IMU eseguiti in ritardo:

Le sanzioni da applicare ai pagamenti eseguiti in ritardo sono calcolate come segue:

- a. entro 14 giorni: sanzione dello 0,2% giornaliero (fino a 14 giorni) - es. per 10 giorni di ritardo si moltiplica  $0,2\% \times 10 = 2\%$ , da applicare all'importo del tributo - più gli interessi legali rapportati ai giorni di ritardo (2,5% annuo);
- b. dal 15° giorno ed entro un mese: sanzione del 3% dell'imposta dovuta e non versata più gli interessi legali rapportati ai giorni di ritardo (2,5% annuo);
- c. oltre un mese ed entro un anno: sanzione del 3,75% dell'imposta dovuta e non versata più gli interessi legali rapportati ai giorni di ritardo (2,5% annuo);
- d. oltre un anno e fino a tre anni (in assenza di avviso di accertamento): sanzione del 5% dell'imposta dovuta e non versata più gli interessi legali rapportati ai giorni di ritardo (2,5% annuo).

### Dal 1 gennaio 2012 gli interessi vanno calcolati nella misura del 2,5% annuo

Il pagamento si effettua utilizzando:

- il modello F24, senza commissioni, sommando la sanzione e gli interessi all'imposta dovuta, in ragione della quota spettante al Comune (nel caso di "abitazione principale") e al Comune e allo Stato (nel caso di "altri fabbricati");
- il bollettino postale, barrando la casella "ravvedimento".

## **PAGAMENTI ICI ESEGUITI IN RITARDO:**

a. **oltre un anno e fino a tre anni** (in assenza di avviso di accertamento): sanzione del 5% dell'imposta dovuta e non versata, più gli interessi legali rapportati ai giorni di ritardo. **Dal 1° gennaio 2012 gli interessi vanno calcolati nella misura del 2,5%annuo.**

Il pagamento si esegue su bollettini ICI ordinaria (conto corrente postale n. 63139612 intestato a Roma Capitale – Servizio ICI – Dip. Risorse Economiche) barrando la casella "Ravvedimento". Nel caso di pagamenti per più anni si deve utilizzare un bollettino per ogni anno di imposta.

b. **in presenza di avviso di accertamento:** seguendo le indicazioni riportate nell'avviso utilizzando:

- il bollettino postale allegato presso qualsiasi ufficio postale (conto corrente n.72573942 intestato a Roma Capitale- Servizio ICI violazioni- Dip. Risorse Economiche);
- il modello **F24** presso qualsiasi sportello bancario, postale, di concessionario o per via telematica attraverso il sito dell'Agenzia delle Entrate [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)
- in via telematica, previa autenticazione sul portale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it) con:
  - carta di credito per importi fino ad un massimo di € 516 (commissione pari all'1,3%);
  - addebito in conto corrente bancario senza commissioni, previa adesione al servizio RID on line
- il bancomat presso gli sportelli bancomat del Monte dei Paschi di Siena e Unicredit. Il costo del servizio è di € 1,30.

## **PAGAMENTO CONTRIBUTO DI SOGGIORNO**

Il versamento, effettuato dai gestori di esercizi turistici, può avvenire:

1. in via telematica, previa autenticazione sul portale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it) per le persone fisiche e [www.tributi.comune.roma.it](http://www.tributi.comune.roma.it) per le persone giuridiche con:

- carta di credito per importi fino ad un massimo di € 516 (commissione pari all'1,3%);
- addebito in conto corrente bancario senza commissioni, previa adesione al servizio RID on line, da effettuarsi con largo anticipo rispetto alla data di scadenza;

2. con bollettino di conto corrente postale n. 9321619 intestato a ROMA CAPITALE – Contributo di soggiorno, viale Ostiense 131/L 00154 – ROMA.

3. tramite bonifico bancario sul medesimo conto attraverso l'IBAN IT-79-R-07601-03200-000009321619;

4. presso i tabaccai e le ricevitorie autorizzate SISAL;

5. presso gli ATM (bancomat) del Monte dei Paschi di Siena e di Unicredit. Il costo del servizio è di € 1,30;



6. attraverso il modello di versamento unificato F 24 con il codice tributo "3936". Nel caso si debba effettuare un versamento a seguito di accertamento utilizzare i codici "3937" per interessi e "3938" per sanzioni.

### **COME PAGARE LA TaRi:**

Il bollettino MAV allegato al documento di pagamento tariffa può essere pagato con i seguenti sistemi:

- presso le filiali della Banca Popolare di Sondrio senza addebito di commissione
- presso gli sportelli di qualsiasi altra banca
- presso gli uffici postali, con addebito di commissione
- presso tutti gli sportelli Ama esclusivamente con Pos - circuito bancomat; carte di credito Visa e MasterCard – Non si accetta denaro contante
- presso le ricevitorie SISAL-Superenalotto autorizzate, utilizzando il codice a barre riportato sulla fattura
- via internet, collegandosi all'indirizzo [www.scrignopagofacile.it](http://www.scrignopagofacile.it)
- con carta di credito circuito VISA, MasterCard o American Express, telefonando al numero unico 199.151.166 senza scatto alla risposta (da rete fissa tariffa € 0,0836 al minuto, da rete mobile tariffa vigente applicata dal singolo gestore).
- con l'innovativo sistema WiW Mobile (Pay&Buy) dal telefono cellulare codice esercente 10003 (informazioni dettagliate all'indirizzo [www.popsi.it/wiw](http://www.popsi.it/wiw))

### **Come e dove pagare una contravvenzione:**

Seguendo le indicazioni riportate nell'atto ricevuto che contiene le modalità e la scadenza dei termini di pagamento. Normalmente tutti gli atti possono essere pagati presso gli uffici postali con i bollettini di conto corrente allegati. Alcuni possono essere pagati con sistemi diversi:

- a. **Preavviso di verbale di accertamento:** entro il termine di 5 giorni dalla data della violazione anche presso:
- le ricevitorie del lotto convenzionate;
  - con la carta di credito o il Banco posta dal sito [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it);
  - presso la cassa della U.O. Contravvenzioni in Via Ostiense, 131/L.
- b. **Verbale di accertamento di violazione:** Il "pagamento in misura ridotta" (corrispondente al minimo della sanzione prevista) deve essere effettuato entro gg. 60 (posticipato al 61° giorno qualora il 60° giorno fosse un festivo) dalla notifica (Art. 202 del Codice della Strada), presso:
- le ricevitorie del lotto convenzionate;
  - le ricevitorie del superenalotto convenzionate;
  - presso la cassa della U.O. Contravvenzioni in Via Ostiense, 131/L, Corpo D 1° piano;

- tramite il portale di Roma Capitale ([www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it)) con la carta di credito o il Banco Posta, o con addebito in conto corrente bancario senza commissioni, previa adesione al servizio RID on line, da effettuarsi con largo anticipo rispetto alla data di scadenza;
- presso gli sportelli bancomat del Monte dei Paschi di Siena e Unicredit (costo del servizio è di € 1,30)
- per il pagamento dall'estero si deve eseguire un bonifico bancario intestato al: Tesoriere di Roma Capitale - Banca Unicredit Cod. IBAN: IT69P0200805117000400017084. Swift: Code UNCR IT MM

**E' POSSIBILE PAGARE UNA CARTELLA DI PAGAMENTO (ICI, TaRi, CONTRAVVENZIONI, COSAP, ICP, CIP, ICIAP, ecc.):**

La cartella di pagamento o l'avviso contengono uno o più bollettini di versamento precompilati (Rav) con l'indicazione dell'importo da versare, che possono essere utilizzati esclusivamente se il pagamento avviene entro la scadenza indicata nella cartella/avviso.

I pagamenti con i bollettini Rav possono essere effettuati presso:

- gli sportelli dell'Agente della riscossione (Equitalia Sud S.p.A) che li ha emessi, senza alcuna commissione aggiuntiva;
- presso qualsiasi sportello bancario;
- presso gli uffici postali;
- dai tabaccai abilitati (consulta il sito <http://www.tabaccai.it>).

I soggetti diversi dall'Agente della riscossione possono applicare una commissione d'incasso.

I versamenti con il bollettino Rav si possono effettuare anche tramite i servizi web e i call center delle società del Gruppo Equitalia che offrono il pagamento telematico o attraverso le funzionalità di home banking messe a disposizione dagli istituti di credito e da Poste Italiane.

## 9. I SERVIZI

### ICI

Per l'ICI, pur essendo stata sostituita, a decorrere dal 1° gennaio 2012, dall'Imposta Municipale Propria (I.M.U.), permangono le attività relative alla gestione residuale. Per il cittadino sarà ancora possibile chiedere all'Amministrazione capitolina eventuali rimborsi per imposta ICI pagata in eccesso e non dovuta (entro il termine di cinque anni dal giorno del versamento) o effettuare un ravvedimento operoso. Inoltre continuerà l'attività di accertamento e recupero evasione da parte dell'Amministrazione fino al decorrere dei termini decadenziali.

COSA FARE PER:	CANALE			Tempi
	Sportello fisico	Internet	Sportello a distanza	
Avere informazioni e/o assistenza fiscale in materia di ICI	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche e di Aequa Roma	<p>Informazioni disponibili on-line sul sito <a href="http://www.comune.roma.it">www.comune.roma.it</a> alle pagine del Dipartimento Risorse Economiche e di Aequa Roma <a href="http://www.aequaroma.it">www.aequaroma.it</a>.</p> <p>Per gli utenti abilitati al Portale di Roma Capitale sul sito <a href="http://www.comune.roma.it">www.comune.roma.it</a> accedendo ai servizi on-line è possibile consultare la propria posizione.</p>	<p><b>Dipartimento</b> informazioni al numero 060606.</p> <p>Le chiamate pervenute al contact center 060606 che non possono essere evase direttamente dagli operatori di primo livello, sono inoltrate, al punto di ascolto di secondo livello del Dipartimento Risorse Economiche che provvederà a ricontattare telefonicamente il cittadino.</p> <p><b>Aequa Roma</b> informazioni al numero 06/5731800 – fax n. 06/57131534- mail <a href="mailto:ici@aequaroma.it">ici@aequaroma.it</a>.</p>	<p>Immediata agli sportelli fisici e a distanza.</p> <p>Per le richieste inoltrate al punto di ascolto di secondo livello del Dipartimento l'utente viene ricontatto a cura degli operatori di norma, entro 15 giorni lavorativi.</p>
Verificare lo stato dei versamenti effettuati	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche e di Aequa Roma	Per gli utenti abilitati al Portale di Roma Capitale sul sito <a href="http://www.comune.roma.it">www.comune.roma.it</a> accedendo ai servizi on-line.		Immediata agli sportelli fisici

COSA FARE PER:	CANALE			Tempi
	Sportello fisico	Internet	Sportello a distanza	
Presentare la richiesta di rimborso ordinario ICI delle somme versate e non dovute.	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche o presso i Municipi	Per gli utenti abilitati al Portale di Roma Capitale sul sito <a href="http://www.comune.roma.it">www.comune.roma.it</a> accedendo ai servizi on-line	Inviata al fax n. 06/67109043-06/67103333  Spedita per posta con raccomandata semplice, indirizzata a Roma Capitale, Dipartimento Risorse Economiche, U.O. Gestione Procedimenti Controllo Fiscale e Contenzioso, Via Ostiense 131/L-00154 Roma.	Liquidazione entro 180 gg. dalla presentazione o dal ricevimento della richiesta salvo impedimenti debitamente motivati dal Dirigente responsabile.
Richiedere il riesame in autotutela su avvisi di accertamento ICI	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche e di Aequa Roma	Per gli utenti abilitati al Portale di Roma Capitale per via telematica tramite il sito <a href="http://www.comune.roma.it">www.comune.roma.it</a> accedendo ai servizi on-line	Spedita per posta con raccomandata semplice indirizzata a Roma Capitale, Dipartimento Risorse Economiche, U.O. Gestione Procedimenti Controllo Fiscale e Contenzioso, Via Ostiense 131/L-00154 Roma, o via fax al numero 06/67109042.  Spedita per posta con raccomandata semplice indirizzata a Aequa Roma, via fax al n. 06/57131534 o via mail <a href="mailto:ici@aequaroma.it">ici@aequaroma.it</a> .	Risposta entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, fatto salvo un maggior termine fino a 120 giorni in casi particolarmente complessi.
Presentare istanza per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento ICI  Necessaria marca da bollo di euro 14.62	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche e di Aequa Roma	NO	Spedita per posta con raccomandata semplice (corredata da marca da bollo di euro 14.62) indirizzata a Roma Capitale, Dipartimento Risorse Economiche, U.O. Gestione Procedimenti Controllo Fiscale e Contenzioso o via fax al numero 06/67109042.  Spedita per posta con raccomandata semplice (corredata da marca da bollo di euro 14.62) indirizzata a Aequa Roma.	Risposta di norma entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza.

COSA FARE PER:	CANALE			Tempi
	Sportello fisico	Internet	Sportello a distanza	
Richiedere il riesame in autotutela della cartella esattoriale recupero imposta ICI.	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche e di Aequa Roma	NO	Spedita per posta con raccomandata semplice indirizzata al Comune di Roma, Dipartimento Risorse Economiche, U.O. Gestione Procedimenti Controllo Fiscale, o via fax al numero 06.67109042.  Spedita per posta con raccomandata semplice indirizzata a Aequa Roma, via fax al n. 06/57131534 o via mail <a href="mailto:ici@aequaroma.it">ici@aequaroma.it</a>	Risposta entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, fatto salvo un maggior termine fino a 120 giorni in casi particolarmente complessi.
Presentare istanza per ottenere la rateizzazione della cartella esattoriale	Presso gli sportelli di Equitalia			
Regolarizzare spontaneamente le irregolarità tributarie (Ravvedimento operoso per ritardato pagamento e/o omessa dichiarazione ICI)  I pagamenti possono essere effettuati tramite F 24 o bollettino postale sbarrando la casella ravvedimento.	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche e di Aequa Roma	Il pagamento del dovuto e la regolarizzazione delle dichiarazioni o comunicazioni omesse, per gli utenti abilitati al portale di Roma Capitale può avvenire per via telematica tramite il sito <a href="http://www.comune.roma.it">www.comune.roma.it</a> accedendo ai servizi on-line.  Il servizio può essere utilizzato anche dai professionisti abilitati per l'inoltro delle pratiche dei loro clienti.	Spedita per posta con raccomandata semplice indirizzata a Roma Capitale, Dipartimento Risorse Economiche, U.O. U.O. Gestione Procedimenti Controllo Fiscale e Contenzioso o via fax al numero 06.67109042.  Spedita per posta con raccomandata semplice indirizzata a Aequa Roma, o via fax al n. 06.57131534.	

## IMU

COSA FARE PER:	CANALE			Tempi
	Sportello fisico	Internet	Sportello a distanza	
Avere informazioni e/o assistenza fiscale in materia di IMU	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche e di Aequa Roma	Informazioni disponibili on-line sul sito <a href="http://www.comune.roma.it">www.comune.roma.it</a> alle pagine del Dipartimento Risorse Economiche e di Aequa Roma <a href="http://www.aequaroma.it">www.aequaroma.it</a>	<b>Dipartimento</b> informazioni al numero 060606. Le chiamate pervenute al contact center 060606 che non possono essere evase direttamente dagli operatori di primo livello, sono inoltrate al punto di ascolto di secondo livello del Dipartimento Risorse Economiche che provvederà a ricontattare telefonicamente il cittadino. <b>Aequa Roma</b> informazioni al numero 06/5731800 o via fax al n. 06/57131534.	Immediata agli sportelli fisici.e a distanza  Per le richieste inoltrate al punto di ascolto di secondo livello del Dipartimento l'utente viene ricontatto a cura degli operatori, di norma, entro 15 giorni lavorativi.
Presentare domande d'interpello da inoltrare in carta libera (richiesta di chiarimento in presenza di difficoltà interpretative nell'applicazione della normativa in materia di tributi locali rispetto ad un caso concreto e personale)	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche	NO	Inviando un fax al n.06/67109043-06/67103333.  Spedita per posta con raccomandata semplice indirizzata a Roma Capitale, Dipartimento Risorse Economiche, U.O. Programmazione e Regolamentazione Generale delle Entrate, via Ostiense 131/L – 00154 Roma.	Risposta scritta e motivata entro 120 gg dalla presentazione o dal ricevimento della richiesta.  La mancata risposta entro 120 gg si intende silenzio-assenso dell'Amministrazione.
Presentare la dichiarazione IMU (utilizzare l'apposito modello ministeriale)	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche o presso i Municipi	Per gli utenti abilitati al portale di Roma Capitale per via telematica tramite il sito <a href="http://www.comune.roma.it">www.comune.roma.it</a> accedendo ai servizi on line  Il servizio può essere utilizzato anche dai professionisti abilitati per l'inoltro delle pratiche dei loro clienti.	Inviata tramite raccomandata semplice indirizzata a Roma Capitale, Dipartimento Risorse Economiche, U.O. Programmazione e Regolamentazione Generale delle Entrate, via Ostiense 131/L – 00154 Roma.  Inviata al fax n. 06/67109043-06/67103333.	Entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello in cui il possesso ha avuto inizio o sono intervenute variazioni rilevanti ai fini della determinazione dell'imposta.

COSA FARE PER:	CANALE			Tempi
	Sportello fisico	Internet	Sportello a distanza	
Presentare la dichiarazione sostitutiva ai fini IMU per usufruire della riduzione del 50% della base imponibile per i fabbricati dichiarati inagibili o inabitabili.	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche	NO	Inviata tramite raccomandata semplice indirizzata a Roma Capitale, Dipartimento Risorse Economiche, U.O. Programmazione e Regolamentazione Generale delle Entrate, via Ostiense 131/L – 00154 Roma  Inviata al fax n. 06/67109043-06/67103333	Entro 60 giorni dalla data di inizio dello stato di inagibilità o inabitabilità.
Presentare le comunicazioni attestanti il possesso dei requisiti richiesti per beneficiare delle aliquote ridotte.	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche, Aequa Roma o presso i Municipi	Per gli utenti abilitati al portale di Roma Capitale per via telematica tramite il sito <a href="http://www.comune.roma.it">www.comune.roma.it</a> accedendo ai servizi on line  Il servizio può essere utilizzato anche dai professionisti abilitati per l'inoltro delle pratiche dei loro clienti.	Inviata tramite raccomandata semplice indirizzata a Roma Capitale, Dipartimento Risorse Economiche, U.O. Programmazione e Regolamentazione Generale delle Entrate, via Ostiense 131/L – 00154 Roma  Inviata al fax n. 06/67109043-06/67103333	Entro il 30 marzo dell'anno successivo a quello di applicazione dell'aliquota.
Presentare la richiesta di rimborso ordinario IMU delle somme versate e non dovute.	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche o presso i Municipi	Per gli utenti abilitati al portale di Roma Capitale per via telematica tramite il sito <a href="http://www.comune.roma.it">www.comune.roma.it</a> accedendo ai servizi on line a partire dal 15 febbraio 2013.  Il servizio può essere utilizzato anche dai professionisti abilitati per l'inoltro delle pratiche dei loro clienti.	Inviata al fax n. 06/67109043-06/67103333.  Spedita per posta con raccomandata semplice, indirizzata a Roma Capitale, Dipartimento Risorse Economiche, U.O. Gestione Procedimenti Controllo Fiscale e Contenzioso, Via Ostiense 131/L - 00154 Roma.	Liquidazione entro 180 gg. dalla presentazione o dal ricevimento della richiesta salvo impedimenti debitamente motivati dal Dirigente responsabile.

COSA FARE PER:	CANALE			Tempi
	Sportello fisico	Internet	Sportello a distanza	
Presentare la richiesta di autoliquidazione del rimborso IMU con compensazione delle somme pagate in eccesso in occasione dei versamenti relativi all'anno in corso ed eventuali successive annualità.	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche o presso i Municipi	Per gli utenti abilitati al portale di Roma Capitale per via telematica tramite il sito <a href="http://www.comune.roma.it">www.comune.roma.it</a> accedendo ai servizi on line  Il servizio può essere utilizzato anche dai professionisti abilitati per l'inoltro delle pratiche dei loro clienti.	Inviata al fax n. 06/67109043-06/67103333  Spedita per posta con raccomandata semplice, indirizzata a Roma Capitale, Dipartimento Risorse Economiche, U.O. Gestione Procedimenti Controllo Fiscale e Contenzioso, Via Ostiense 131/L-00154 Roma.	Nel caso in cui l'eccedenza da compensare è pari o superiore a euro 2.500,00, la richiesta deve essere presentata almeno 30 giorni prima del termine per il versamento, ai fini della preventiva autorizzazione.
Richiedere il riesame in autotutela su avvisi di accertamento IMU.	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche e di Aequa Roma	Per gli utenti abilitati al portale di Roma Capitale per via telematica tramite il sito <a href="http://www.comune.roma.it">www.comune.roma.it</a> accedendo ai servizi on line.	Spedita per posta con raccomandata semplice indirizzata a Roma Capitale, Dipartimento Risorse Economiche, U.O. Gestione Procedimenti Controllo Fiscale e Contenzioso, Via Ostiense 131/L-00154 Roma, o via fax al numero 06/67109042.  Spedita per posta con raccomandata semplice indirizzata a Aequa Roma o via fax al n. 06/57131534.	Risposta entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, fatto salvo un maggior termine fino a 120 giorni in casi particolarmente complessi.
Presentare istanza per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento IMU.  Necessaria marca da bollo di euro 14.62	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche e di Aequa Roma	NO	Spedita per posta con raccomandata semplice indirizzata a Roma Capitale, Dipartimento Risorse Economiche, U.O. Gestione Procedimenti Controllo Fiscale e Contenzioso o via fax al numero 06/67109042.  Spedita per posta con raccomandata semplice (corredata da marca da bollo di euro 14.62) indirizzata a Aequa Roma.	Risposta entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza.



COSA FARE PER:	CANALE			Tempi
	Sportello fisico	Internet	Sportello a distanza	
Regolarizzare spontaneamente le irregolarità tributarie (Ravvedimento operoso per ritardato pagamento e/o omessa dichiarazione IMU).	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche e di Aequa Roma		Spedita per posta con raccomandata semplice indirizzata a Roma Capitale, Dipartimento Risorse Economiche,. U.O. Gestione Procedimenti Controllo Fiscale e Contenzioso o via fax al numero 06.67109042.  Spedita per posta con raccomandata semplice indirizzata a Aequa Roma, o via fax al n. 06.57131660.	
Pagamenti: è possibile pagare l'IMU utilizzando il modello <b>F24</b> ( presso qualsiasi sportello bancario, postale, di concessionario o per via telematica attraverso il sito dell'Agenzia delle Entrate <a href="http://www.agenziaentrate.gov.it">www.agenziaentrate.gov.it</a> ) oppure l'apposito bollettino postale.	NO	NO	NO	

## TARI

COSA FARE PER:	CANALE			Tempi
	Sportello fisico	Internet	Sportello a distanza	
Avere informazioni e/o chiarimenti relativi alla TaRi.	Presso gli sportelli di Aequa Roma e di A.M.A.	Informazioni disponibili on-line sul sito di Aequa Roma <a href="http://www.aequaroma.it">www.aequaroma.it</a> e sul sito di A.M.A. <a href="http://www.amaroma.it">www.amaroma.it</a> .	<p><b>Aequa Roma:</b> informazioni al numero 06/5731800 – fax n. 06/57131660- mail <a href="mailto:tari@aequaroma.it">tari@aequaroma.it</a>. Per le agevolazioni sociali scrivere all'indirizzo mail <a href="mailto:agevolazioni@aequaroma.it">agevolazioni@aequaroma.it</a>.</p> <p><b>AMA:</b> informazioni al n. 060606; fax n.06/51692940</p>	Immediata agli sportelli fisici e a distanza.
<p>Presentare richieste di esenzione dal pagamento della TaRi per l'abitazione principale. Tale esenzione si basa sul valore dell'ISEE del nucleo familiare corretto con i parametri individuati dal Quoziente Roma. La determinazione del Quoziente Roma e la compilazione della richiesta di esenzione possono essere effettuate gratuitamente presso i CAF convenzionati con Roma Capitale (il cui elenco è pubblicato sul sito <a href="http://www.comune.roma.it">www.comune.roma.it</a> )</p>	La richiesta di esenzione deve essere presentata direttamente ad AMA per il tramite dei CAF convenzionati			La richiesta deve essere presentata entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello per cui si chiede l'esenzione.

COSA FARE PER:	CANALE			Tempi
	Sportello fisico	Internet	Sportello a distanza	
Presentare richiesta di rimborso dei versamenti effettuati in eccesso	Presso gli sportelli di AMA			
Richiedere il riesame in autotutela a seguito di un avviso di accertamento TaRi.	Presso gli sportelli di Aequa Roma		Informazioni al numero 06/5731800 – fax n. 06-57131685- mail tari@aequaroma.it Spedita per posta con raccomandata semplice, indirizzata a Aequa Roma via Ostiense 131 /L - 00154 Roma.	
Presentare istanza per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento TaRi	Presso gli sportelli di Aequa Roma		Informazioni al numero 06/5731800 – fax n. 06-57131685- mail tari@aequaroma.it Spedita per posta con raccomandata semplice, indirizzata a Aequa Roma via Ostiense 131 /L - 00154 Roma.	
Richiedere il riesame in autotutela a seguito di cartella esattoriale TaRi	Presso gli sportelli di AMA Per i ruoli da accertamento emessi a partire dal 2009 c/o Aequa Roma		Informazioni al numero 06/5731800 – fax n. 06-57131685- mail tari@aequaroma.it Spedita per posta con raccomandata semplice, indirizzata a Aequa Roma via Ostiense 131 /L - 00154 Roma.	
Presentare istanza per ottenere la rateizzazione della cartella esattoriale TaRi	Presso gli sportelli di AMA Per i ruoli da accertamento emessi a partire dal 2009 c/o Aequa Roma		Informazioni al numero 06/5731800 – fax n. 06-57131685- mail tari@aequaroma.it Spedita per posta con raccomandata semplice, indirizzata a Aequa Roma via Ostiense 131 /L - 00154 Roma.	

## CONTRIBUTO DI SOGGIORNO

COSA FARE PER:	CANALE			Tempi
	Sportello fisico	Internet	Sportello a distanza	
Avere informazioni e/o assistenza in materia di contributo di soggiorno	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche	Informazioni disponibili sul sito <a href="http://www.comune.roma.it">www.comune.roma.it</a> alle pagine del Dipartimento Risorse Economiche	<p><b>Dipartimento:</b> informazioni al numero 060606.</p> <p>Le chiamate pervenute al contact center 060606 che non possono essere evase direttamente dagli operatori di I livello, sono inoltrate, al punto di ascolto di II livello del Dipartimento Risorse Economiche che provvederà a ricontattare telefonicamente l'utente.</p> <p><b>Aequa Roma:</b> informazioni al numero 06/5731800 – fax n. 06/57131395 - mail <a href="mailto:contributodisoggiorno@aequaroma.it">contributodisoggiorno@aequaroma.it</a></p>	<p>Immediata agli sportelli fisici e a distanza.</p> <p>Per le richieste inoltrate al punto di ascolto di secondo livello del Dipartimento l'utente viene ricontatto a cura degli operatori, di norma, entro 15 giorni lavorativi.</p>
Presentare domande di interpello da inoltrare in carta libera (richiesta di chiarimento in presenza di difficoltà interpretative nell'applicazione della normativa in materia di tributi locali rispetto ad un caso concreto e personale)	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche	No	<p>Inviando un fax al n. 06/67109043-06/67103333</p> <p>Spedita per posta con raccomandata semplice indirizzata a Roma Capitale, Dipartimento Risorse Economiche, U.O Programmazione e Regolamentazione Generale delle Entrate, via Ostiense 131/L – 00154 Roma</p>	<p>Risposta scritta e motivata entro 120 gg dalla presentazione o dal ricevimento della richiesta.</p> <p>La mancata risposta entro 120 gg si intende silenzio-assenso dell'Amministrazione.</p>

COSA FARE PER:	CANALE			Tempi
	Sportello fisico	Internet	Sportello a distanza	
Presentare la comunicazione obbligatoria da parte dei gestori delle strutture ricettive <b>persone fisiche</b>	NO	Esclusivamente per via telematica previa registrazione sul portale di Roma Capitale <a href="http://www.comune.roma.it">www.comune.roma.it</a> , accedendo ai servizi on line del portale, sezione contributo di soggiorno	NO	<p>I gestori delle strutture ricettive devono comunicare entro quindici giorni dalla fine di ciascun trimestre solare (<b>entro 16 aprile, 16 luglio, 16 ottobre, 16 gennaio</b>), il numero di coloro che hanno pernottato nel corso del trimestre precedente, il relativo periodo di permanenza, eventuali rifiuti al pagamento e il numero di pernottamenti in esenzione.</p> <p><b>La comunicazione deve essere effettuata obbligatoriamente anche nel caso in cui il numero delle presenze sia pari a zero.</b></p>
Presentare la comunicazione obbligatoria da parte dei gestori delle strutture ricettive <b>persone giuridiche</b>	NO	Esclusivamente per via telematica previa registrazione sul portale <a href="http://www.tributi.comune.roma.it">www.tributi.comune.roma.it</a> , accedendo al link Connetti a Contributo di Soggiorno	NO	<p>I gestori delle strutture ricettive devono comunicare entro quindici giorni dalla fine di ciascun trimestre solare, (<b>entro 16 aprile, 16 luglio, 16 ottobre, 16 gennaio</b>), il numero di coloro che hanno pernottato nel corso del trimestre precedente, il relativo periodo di permanenza, eventuali rifiuti al pagamento e il numero di pernottamenti in esenzione.</p> <p><b>La comunicazione deve essere effettuata obbligatoriamente anche nel caso in cui il numero delle presenze sia pari a zero.</b></p>

COSA FARE PER:	CANALE			Tempi
	Sportello fisico	Internet	Sportello a distanza	
Verificare lo stato dei versamenti effettuati da parte degli esercenti		Per gli utenti abilitati al Portale di Roma Capitale sul sito <a href="http://www.comune.roma.it">www.comune.roma.it</a> accedendo ai servizi on-line		
Effettuare i versamenti delle somme riscosse ( utilizzando i diversi canali a disposizione: bollettino postale, F24, ricevitorie SISAL, gli sportelli bancomat del Monte dei Paschi di Siena e di Unicredit e i servizi on line.	NO	Per via telematica, previa autenticazione sul portale web, con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• carta di credito per importi fino ad un massimo di € 516 ( commissione pari all'1,3% );</li> <li>• addebito in conto corrente bancario senza commissioni, previa adesione al servizio RID on line, da effettuarsi con largo anticipo rispetto alla data di scadenza.</li> </ul>	NO	I gestori delle strutture ricettive devono versare le somme riscosse entro quindici giorni dalla fine di ciascun trimestre solare di riferimento ( <b>entro 16 aprile, 16 luglio, 16 ottobre, 16 gennaio</b> )
Richiesta di rimborso presentata dagli ospiti per somme versate in eccedenza al titolare della struttura ricettiva (entro il termine di cinque anni dal versamento ovvero da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche	NO	Inviata al fax n. 06/67109043-06/67103333.  Spedita per posta con raccomandata semplice, indirizzata a Roma Capitale, Dipartimento Risorse Economiche, U.O. Gestione Procedimenti Controllo Fiscale e Contenzioso, Via Ostiense 131/L-00154 Roma.	Liquidazione entro 180 gg. dalla presentazione o dal ricevimento della richiesta, salvo impedimenti debitamente motivati dal Dirigente responsabile.

COSA FARE PER:	CANALE			Tempi
	Sportello fisico	Internet	Sportello a distanza	
Richiesta di compensazione delle somme versate in eccedenza da parte degli esercenti con gli importi dovuti nelle liquidazioni successive (entro il termine di cinque anni dal versamento ovvero da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione).	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche	NO	<p>Inviata al fax n. 06/67109043-06/67103333.</p> <p>Spedita per posta con raccomandata semplice, indirizzata a Roma Capitale, Dipartimento Risorse Economiche, U.O. Gestione Procedimenti Controllo Fiscale e Contenzioso, Via Ostiense 131/L-00154 Roma.</p>	<p>Nel caso in cui l'eccedenza da compensare è pari o superiore a euro 2.500,00, la richiesta deve essere presentata almeno 30 giorni prima del termine per il versamento, ai fini della preventiva autorizzazione. A seguito della autorizzazione il gestore opera la compensazione dandone notizia esplicita nella comunicazione relativa allo stesso periodo.</p> <p>In caso l'eccedenza sia inferiore a 2500 euro il gestore può operare la compensazione dandone notizia esplicita nella comunicazione relativa allo stesso periodo.</p>
Richiedere il riesame in autotutela su avvisi di accertamento inviati agli ospiti	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche e di Aequa Roma	NO	<p>Spedita per posta con raccomandata semplice indirizzata al Comune di Roma, Dipartimento Risorse Economiche, U.O. Gestione Procedimenti Controllo Fiscale e Contenzioso, o via fax al numero 06.67109042.</p> <p>Spedita per posta con raccomandata semplice indirizzata a Aequa Roma, o via fax al n. 06.57131395.</p>	Risposta entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, fatto salvo un maggior termine fino a 120 giorni in casi particolarmente complessi.

COSA FARE PER:	CANALE			Tempi
	Sportello fisico	Internet	Sportello a distanza	
Presentare memorie difensive e/o documenti a seguito di inviti o verbali per violazione degli obblighi di comunicazione e/o versamento da parte degli esercenti	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche e di Aequa Roma	No	Spedita per posta con raccomandata semplice indirizzata al Comune di Roma, Dipartimento Risorse Economiche, U.O. Gestione Procedimenti Controllo Fiscale e Contenzioso, o via fax al numero 06.67109042.  Spedita per posta con raccomandata semplice indirizzata a Aequa Roma, o via fax al n. 06.57131395.	Definiti dal procedimento sanzionatorio ex L. 689/1981 e successive modifiche e integrazioni.



## CONTRAVVENZIONI

COSA FARE PER	CANALE			Tempi
	Sportello fisico	Internet	sportello a distanza	
Richiesta di informazioni e/o assistenza in materia di sanzioni amministrative.	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche	Informazioni disponibili on line sul sito <a href="http://www.comune.roma.it">www.comune.roma.it</a> , alle pagine del Dipartimento Risorse Economiche. Per gli utenti abilitati al Portale del Comune di Roma sul sito <a href="http://www.comune.roma.it">www.comune.roma.it</a> accedendo ai servizi on-line Roma Multe è possibile consultare i dati delle proprie contravvenzioni.	Informazioni al numero 060606.  Le chiamate pervenute al contact center 060606 che non possono essere evase direttamente dagli operatori di primo livello, sono inoltrate al punto di ascolto di secondo livello del Dipartimento Risorse Economiche che provvederà a ricontattare telefonicamente il cittadino.	Immediata agli sportelli fisici.  L'utente viene ricontatto a cura degli operatori del punto di ascolto di II livello, di norma, entro 15 giorni lavorativi.
Presentazione istanza di rateizzazione di un verbale redatto ai sensi del C.d.S. L'istanza, con marca da bollo da € 14,62, deve essere presentata, corredata dalla relativa documentazione, entro 30gg dalla data di contestazione o notificazione della violazione Il modello è scaricabile dal sito internet di Roma Capitale <a href="http://www.comune.roma.it">www.comune.roma.it</a> accedendo alle pagine del Dipartimento Risorse Economiche.	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche	NO	Spedita per posta con allegata la documentazione tramite raccomandata A/R indirizzata a Roma Capitale- Dipartimento Risorse Economiche, U.O. Contravvenzioni, Ufficio Amministrativo, via Ostiense 131/L - 00154 Roma	Il provvedimento di accoglimento o di rigetto dell'istanza di rateizzazione deve essere adottato entro 90 gg. dalla presentazione. Decorso senza esito tale termine, l'istanza si intende comunque respinta.

COSA FARE PER	CANALE			Tempi
	Sportello fisico	Internet	sportello a distanza	
Presentazione istanze di discarico di cartelle esattoriali.	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche	NO	Spedita per posta con raccomandata A/R indirizzata a Roma Capitale- Dipartimento Risorse Economiche, U.O. Contravvenzioni, Via Ostiense 131/L- 00154 Roma Inviata via fax al numero 06/57288802	
Presentazione istanza di rateizzazione o rimborso cartella esattoriale	Presso gli sportelli di Equitalia			
Presentazione richiesta di rimborso verbali	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche	NO	Spedita per posta tramite raccomandata A/R indirizzata a Roma Capitale- Dipartimento Risorse Economiche, U.O. Contravvenzioni, Via Ostiense 131/L- 00154 Roma Inviata via fax al numero 06/671071289	Risposta entro 90 gg. dalla presentazione o dal ricevimento della richiesta salvo impedimenti debitamente motivati dal Dirigente responsabile
Presentazione esonero di pagamento a seguito di avviso bonario	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche	Informazioni disponibili on line sul sito <a href="http://www.comune.roma.it">www.comune.roma.it</a> , alle pagine del Dipartimento Risorse Economiche	Spedito per posta con allegata la necessaria documentazione all'indirizzo Roma Capitale- Dipartimento Risorse Economiche, U.O. Contravvenzioni, Via Ostiense 131/L- 00154 Roma	
Presentazione ricorso al Prefetto (verbali di Polizia Locale di Roma Capitale)	Il cittadino può fare ricorso al Prefetto entro 60 gg. dalla notifica del verbale direttamente al Prefetto del luogo ove è stata commessa la violazione, tramite raccomandata A/R. In alternativa può presentare il ricorso direttamente a qualsiasi Comando Municipale, preferibilmente il Gruppo che ha elevato la contravvenzione.	NO	Spedito per posta con raccomandata A/R indirizzata a qualsiasi Comando Municipale, preferibilmente al Gruppo che ha elevato la contravvenzione	

COSA FARE PER	CANALE			Tempi
	Sportello fisico	Internet	sportello a distanza	
Presentazione ricorso al Giudice di Pace (verbali o cartelle esattoriali)	Si può presentare istanza al Giudice di Pace Civile, entro 30 gg. dalla notifica del verbale.  Giudice di Pace Civile di Roma: Via Teulada, 40 00195 Roma, Tel. 06.372731  Giudice di Pace Civile di Ostia: Via Costanzo Casana, 119, 00122 Roma, fax 06.56347013.	NO		
Per la sola presentazione del ricorso contro le violazioni accertate dagli ausiliari del traffico.	Presso gli sportelli della U.O. Contravvenzioni del Dipartimento Risorse Economiche o in alternativa al Prefetto	NO	Spedito per posta con raccomandata A/R indirizzata a Roma Capitale- Dipartimento Risorse Economiche, U.O. Contravvenzioni, Via Ostiense 131/L- 00154 Roma	
Pagamenti (oltre gli uffici postali, le ricevitorie del lotto, gli sportelli bancomat del Monte dei Paschi di Siena e Unicredit)	Presso il Dipartimento Risorse Economiche allo sportello cassa della U.O. Contravvenzioni.	Per gli utenti abilitati al Portale di Roma Capitale per via telematica tramite il sito <a href="http://www.comune.roma.it">www.comune.roma.it</a> accedendo ai servizi on-line.	NO	Immediato (tempo di attesa allo sportello)
Presentazione richiesta di dissequestro	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche	NO	NO	Definizione della richiesta di norma entro 10 gg.
Consegna sentenza	Presso gli sportelli del Dipartimento Risorse Economiche	NO	Spedita per posta tramite raccomandata A/R indirizzata a Roma Capitale, U.O. Contravvenzioni, Via Ostiense 131/L – 00154 Roma , o via fax al numero 06-57288802	La documentazione deve essere presentata o inviata entro l'anno di emissione.

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

COSA FARE PER	CANALE			Tempi
	Sportello fisico	Internet	Sportello a distanza*	
Richiesta di informazioni ed orientamento all'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione Comunale e delle altre Pubbliche Amministrazioni	Presso l'URP del Dipartimento Risorse Economiche	Informazioni disponibili on-line sul sito <a href="http://www.comune.roma.it">www.comune.roma.it</a> alle pagine del Dipartimento Risorse Economiche	Informazioni al numero 06/67109033/9030 nei seguenti orari: lunedì, martedì, mercoledì e venerdì ore 8.30 – 12.30 giovedì ore 8.30 – 17.00. Inviando una e-mail all'indirizzo <a href="mailto:urpentrate@comune.roma.it">urpentrate@comune.roma.it</a>	Immediata allo sportello fisico. Risposta alle e-mail di norma entro 15 giorni.
Richieste di accesso ai sensi della L. 241/90 e successive modificazioni e integrazioni	Presso l'URP del Dipartimento Risorse Economiche Presso gli URP di Roma Capitale	NO	Spedita per posta indirizzata a - Roma Capitale, Dipartimento Risorse Economiche, Ufficio URP, via Ostiense 131/L - 00154 Roma. Via fax allegando la fotocopia di un documento di identità valido al numero - 06/67109031	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta
Presentazione di reclami	Presso l'URP del Dipartimento Risorse Economiche Presso gli URP di Roma Capitale Presso gli sportelli di Aequa Roma	Per gli utenti abilitati al Portale del Comune di Roma per via telematica tramite il sito <a href="http://www.comune.roma.it">www.comune.roma.it</a>	<b>Roma Capitale</b> Spedita per posta indirizzata a: - Roma Capitale, Dipartimento Risorse Economiche, Ufficio URP, via Ostiense 131/L - 00154 Roma Via fax al numero: 06/67109031  Per e-mail al seguente indirizzo: <a href="mailto:urpentrate@comune.roma.it">urpentrate@comune.roma.it</a>  <b>Aequa Roma</b> Spedita per posta indirizzata a: - Aequa Roma S.p.A., Rapporti con il pubblico, via Ostiense 131/L – 00154 Roma Via fax al numero: 06/57131597 Per e-mail al seguente indirizzo: <a href="mailto:direzione.generale@aequaroma.it">direzione.generale@aequaroma.it</a>	Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo

## 10. Informazioni utili

Informazioni, modulistica e servizi interattivi sono disponibili sul sito [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it), alle pagine del Dipartimento Risorse Economiche e all'indirizzo [www.aequaroma.it](http://www.aequaroma.it) per le attività di Aequa Roma.

Per le informazioni generali si può chiamare il numero 060606 attivo 24 ore su 24 oppure contattare i numeri di seguito riportati, a seconda del servizio o dell'Ente desiderato.

Per ciascun servizio sono di seguito riportate le informazioni di base per l'accesso.

### TRIBUTI

Se si desidera accedere ai servizi del **Dipartimento Risorse Economiche**:

- chiamare lo **060606** che, nel caso non possa evadere direttamente la richiesta, inoltrerà il caso al Punto di Ascolto di Secondo Livello del Dipartimento Risorse Economiche che ricontatterà telefonicamente l'utente per fornire le informazioni richieste
- recarsi agli sportelli dedicati,

• quando: il lunedì, martedì, mercoledì e venerdì ore 8:30 - 12:30

il giovedì ore 8:30 - 17:00

• dove: Via Ostiense 131/L - 00154 Roma - Corpo D 1° piano

- inviare una PEC (posta elettronica certificata) al seguente indirizzo: [protocollo.risorseeconomiche@pec.comune.roma.it](mailto:protocollo.risorseeconomiche@pec.comune.roma.it)

Se si desidera accedere ai servizi di **Aequa Roma SpA**

**a.** contattare il **Call Center 06.57131800**, servizio interattivo con possibilità di risposta dell'operatore attivo nei seguenti orari:

• dal lunedì al giovedì: 8.15 - 17:45

• il venerdì: 8.15 - 14:15

Attraverso il Call Center si possono richiedere informazioni e chiarimenti sugli atti ricevuti e sulla relativa documentazione da trasmettere, nonché prenotare un appuntamento.

**b.** inviare una e-mail ai seguenti indirizzi:

- Imposta Comunale sugli Immobili: [ici@aequaroma.it](mailto:ici@aequaroma.it)

- Tariffa Rifiuti: [tari@aequaroma.it](mailto:tari@aequaroma.it)

- Affissioni e Pubblicità: [pubblicita@aequaroma.it](mailto:pubblicita@aequaroma.it)

- Contributo di soggiorno: [contributodisoggiorno@aequaroma.it](mailto:contributodisoggiorno@aequaroma.it)

Per chi volesse utilizzare la PEC, l'indirizzo di Aequa Roma è [direzione.generale@pec.aequaroma.it](mailto:direzione.generale@pec.aequaroma.it).

**c.** inviare un fax ai seguenti numeri:

- Imposta Comunale sugli Immobili: 06/57131534

- Tariffa Rifiuti: 06/57131660

- Affissioni e Pubblicità: 06/57131597

- Contributo di soggiorno: 06/57131395

**d.** recarsi agli sportelli dedicati:

- quando: dal lunedì al giovedì ore 9:00 - 16:00

il venerdì ore 9:00 - 13:00

• dove:

- Via Ostiense 131/T - 00154 Roma

- Piazza Quarto dei Mille 11/L - 00121 Roma - Ostia Lido

- presso i Municipi I – II – IV – VII – VIII – IX – X – XI - XII – XIII- XV – XVI – XVII – XVIII- XX

L'accesso agli sportelli di via Ostiense e di Piazza Quarto dei Mille può avvenire anche per appuntamento da prenotare tramite il Call Center di Aequa Roma oppure accedendo ai servizi on-line disponibili sul sito [www.aequaroma.it](http://www.aequaroma.it).

## **CONTRAVVENZIONI**

Se si desidera accedere ai servizi riguardanti le contravvenzioni:

- chiamare lo **060606** che, nel caso non possa evadere direttamente la richiesta, inoltrerà il caso allo Sportello di II Livello del Dipartimento Risorse Economiche che ricontatterà telefonicamente l'utente per fornire le informazioni richieste
- recarsi agli sportelli dedicati,

• quando: il lunedì, martedì, mercoledì e venerdì ore 8:30 - 12:30

il giovedì ore 8.30 – 17.00 (orario continuato per le informazioni e l'assistenza, per il pagamento diretto alla cassa ore 8.30 – 12.30 e giovedì anche ore 14.00 – 16.00)

• dove: Via Ostiense 131/L - 00154 Roma - Corpo D - 1° piano

L'accesso agli sportelli contravvenzioni è garantito per un numero limitato di utenti e pertanto l'accesso al servizio potrà terminare prima degli orari sopraindicati.

- inviare una PEC (posta elettronica certificata) al seguente indirizzo:  
[protocollo.risorseeconomiche@pec.comune.roma.it](mailto:protocollo.risorseeconomiche@pec.comune.roma.it)

Inoltre...

- Per COSAP, CIP e soppressa ICP, servizi scolastici e asili nido, ciascun Municipio gestisce i servizi di informazione, scarichi, pagamenti, ecc. Le informazioni sono reperibili presso il sito [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it) nell'apposita sezione Municipi.
- Per la Tariffa Rifiuti presso A.M.A. ([www.amaroma.it](http://www.amaroma.it), Linea Verde 800867035) vengono svolti i servizi di ricezione del pubblico, informazioni e assistenza. Il servizio di informazioni e riesame degli avvisi di pagamento per recupero evasione viene svolto da Aequa Roma secondo gli orari e i canali di comunicazioni di cui ai punti precedenti.



ROMA CAPITALE

*Dipartimento Risorse Economiche*



ÆQUA ROMA

*La Società di Roma Capitale  
per le Entrate Locali*