



AQUA ROMA



# ***CARTA DEI SERVIZI***

## Indice

Cos'è e a cosa serve la nostra Carta dei Servizi	3
Chi siamo	4
Cosa fa Æqua Roma	5
Servizi diretti ai cittadini	7
Entra in contatto con Æqua Roma	9
Altri contatti utili	10
Diritti dei contribuenti	11
Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	12
Impegni di Æqua Roma	13
Standard di qualità	14
Reclami	23
In sintesi	24

## **Cos'è e a cosa serve la nostra Carta dei Servizi**

È lo strumento attraverso il quale Aequa Roma si impegna a definire, comunicare e rispettare gli standard qualitativi e quantitativi dei propri servizi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di erogazione degli stessi e le relazioni con i cittadini.

La Carta dei Servizi è un patto unilaterale che consente ai cittadini di conoscere i servizi e le modalità della loro erogazione al fine di esercitare consapevolmente i propri diritti.

Le principali informazioni di seguito riportate sono reperibili anche sul sito [www.aequaroma.it](http://www.aequaroma.it) e accedendo alle pagine del sito di Roma Capitale ([www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it)).

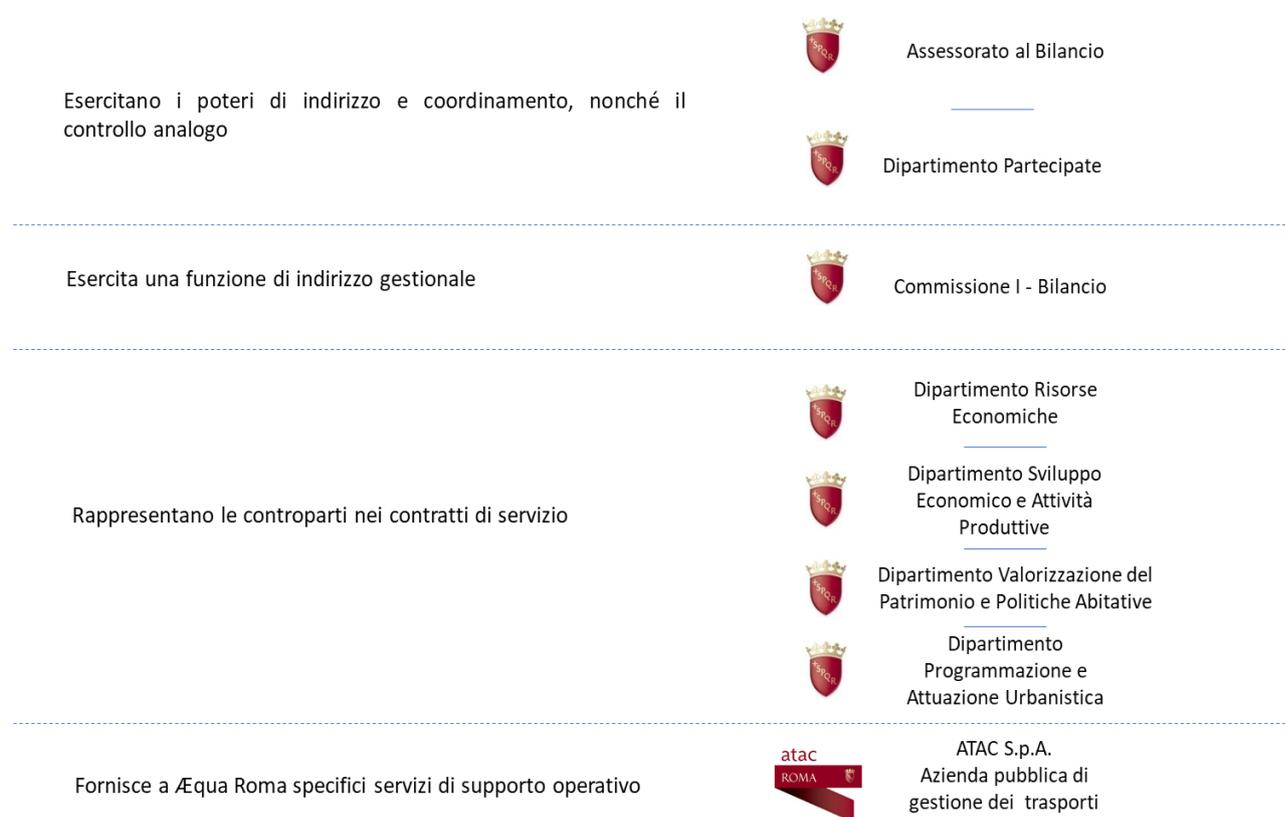
Nell'ipotesi di modifiche normative e/o organizzative con riflessi su contenuti, modalità di erogazione dei servizi e relativi standard di qualità, la Carta sarà soggetta a revisione ed aggiornamento.

## Chi siamo

Æqua Roma, è una società *in house* di Roma Capitale.

Æqua Roma ha per oggetto esclusivo l'esercizio, nell'interesse e/o in favore di Roma Capitale, della gestione dei servizi inerenti le attività di liquidazione, accertamento dei tributi e di altre entrate e delle attività connesse, complementari, accessorie ed ausiliarie indirizzate al supporto delle attività di gestione tributaria, extra-tributaria e patrimoniale di Roma Capitale.

Nell'erogazione di servizi, Æqua Roma opera nell'ambito di un sistema di relazioni che vede la partecipazione di diversi soggetti dell'Amministrazione Capitolina come illustrato nello schema seguente.



## Cosa fa Æqua Roma

Æqua Roma opera in supporto a quattro principali strutture organizzative dell'Amministrazione Capitolina:

Controparte	Oggetto
 <p>Dipartimento Risorse Economiche</p>	<p>Gestione dei servizi inerenti alle attività di accertamento e riscossione delle entrate tributarie, extratributarie e patrimoniale capitoline. Recupero morosità, contrasto evasione ed elusione, gestione del contenzioso e servizi ai cittadini correlati.</p> <p>Innovazione e sviluppo continuo dei processi relativi alle attività affidate, con l'obiettivo di accrescerne l'integrazione e l'efficienza, di aumentare la qualità della gestione, dei controlli e dei servizi al cittadino e dei controlli del complesso di attività.</p> <p>Partecipazione all'accertamento delle imposte erariali e dei contributi previdenziali.</p> <p>Controlli, anche attraverso l'accertamento diretto sul territorio, per la verifica della regolarità degli adempimenti, in materia di Contributo di Soggiorno nonché del nuovo canone patrimoniale di concessione, autorizzazione e esposizione pubblicitaria di cui alla Legge n. 160/2019.</p> <p>Gestione delle entrate decentrate e servizi ai cittadini correlati – sviluppo nuove iniziative e innovazioni. Gestione del contenzioso extratributario e servizi al cittadino connessi alle sanzioni amministrative.</p> <p>Rafforzamento nelle attività di supporto relativamente all'accertamento e riscossione delle entrate operativamente gestite dalle articolazioni municipali.</p> <p>Monitoraggio, riscossione e recupero dei canoni di pubblicità, con determinazione degli importi, bollettazione, verifica dei pagamenti ed azioni di recupero morosità.</p>
 <p>Dipartimento Sviluppo Economico e Attività Produttive</p>	<p>Gestione amministrativa degli impianti esistenti, attraverso l'implementazione dello sportello alle imprese pubblicitarie, con competenza anche per i cosiddetti privati e per la pubblicità temporanea.</p> <p>Verifiche finalizzate alla definizione delle decadenze, delle conseguenze all'abusivismo, delle revoche e delle rimozioni.</p> <p>Prelievo e gestione contabile imprese pubblicitarie – Monitoraggio, riscossione e recupero del Canone di Pubblicità e del nuovo Canone Patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria di cui alla Legge n.160/2019, con determinazione degli importi, bollettazione, verifica dei pagamenti ed azioni di recupero morosità.</p> <p>Supporto alle attività connesse alle fasi del contenzioso</p> <p>Sistema informativo di supporto alle attività contrattuali.</p> <p>Sviluppo nuove iniziative ed innovazioni.</p>
 <p>Dipartimento Patrimonio e Politiche Abitative</p>	<p>Supporto alla gestione dell'intero ciclo di vita dei contratti degli immobili di Roma Capitale e dei servizi inerenti alle attività di recupero morosità, contrasto evasione ed elusione, accertamento e riscossione delle entrate patrimoniale capitoline.</p>

 <p>Dipartimento Programmazione e Attuazione Urbanistica</p>	<p>Innovazione e sviluppo continuo dei processi relativi alle attività affidate, con l'obiettivo di accrescerne l'integrazione e l'efficienza, di aumentare la qualità della gestione, dei controlli e dei servizi al cittadino e dei controlli del complesso di attività, correlate al tema della riscossione coattiva di tutti gli atti inerenti il patrimonio Capitolino, nonché di tutte le attività connesse alla riscossione e /o recupero della morosità.</p> <p>Gestione delle autocertificazioni reddituali e patrimoniali finalizzate alla verifica del mantenimento dei requisiti previsti per godere del diritto all'assegnazione e all'utilizzo degli alloggi E.R.P.</p> <p>Gestione delle istanze dell'utenza intestataria dei contratti.</p> <p>Supporto alle attività gestionali connesse alla rendicontazione degli incassi mensili, all'elaborazione di liste di carico, nonché inerenti alla registrazione dei contratti nell'ambito delle funzioni di competenza dipartimentale e correlata predisposizione di ogni necessaria attività finalizzata all'effettuazione dei relativi pagamenti.</p> <p>Supporto alle attività, connesse agli immobili in cui Roma Capitale è soggetto di condominio.</p> <p>Attività di implementazione, manutenzione evolutiva ed help desk dell'applicativo SIAT.</p> <p>Attività di back office sul sistema SIAT finalizzate alla verifica della completezza formale delle istanze presentate con procedura semplificata, con conseguenziale eventuale riscontro all'utenza per l'integrazione della pratica stessa, fino alla predisposizione della proposta di DDT e al suo caricamento sull'applicativo SIAD/SIAT.</p> <p>Supporto alla riscossione coattiva delle somme dovute dagli operatori assegnatari nell'ambito dei Piani di Zona, Zone O e Toponimi.</p> <p>Supporto alla gestione applicazione sanzioni per l'housing sociale.</p>
---	--

Per il corretto svolgimento delle attività affidate, Aequa Roma garantisce, in particolare:

- la cura dei rapporti con i cittadini, al fine di assicurare agli stessi adeguata assistenza nell'assolvimento dei propri obblighi, anche attraverso l'incremento e lo sviluppo di canali di comunicazione diversificati in modo da facilitare l'adesione spontanea agli adempimenti e ai versamenti dovuti;
- l'innovazione e lo sviluppo continuo del complesso delle attività affidate, con l'obiettivo di accrescere l'integrazione e l'efficienza dei processi, di aumentare la qualità della gestione e dei controlli, nonché di migliorare costantemente i servizi ai cittadini;
- l'efficacia dell'azione di contrasto all'evasione fiscale, migliorando anche la qualità dell'accertamento.

## Servizi diretti ai cittadini

Æqua Roma svolge attività di assistenza a cittadini e imprese per la semplificazione degli adempimenti fiscali attraverso gli uffici per il pubblico, i servizi on-line e il call center. Particolare impegno è rivolto alla realizzazione di efficienti servizi a distanza, per evitare spostamenti, attese e disagi ai contribuenti. Attraverso i [servizi per il pubblico](#) è possibile, tra l'altro, presentare istanze, sempre comunque indirizzandole al Dipartimento competente di:

### Per i Tributi



#### **Autotutela**

Per mezzo dell'istanza di autotutela il contribuente destinatario di un Avviso di Accertamento può richiederne l'annullamento totale o la revisione, in caso di errori riscontrati. L'istituto dell'autotutela permette, nell'ambito dei rapporti tra contribuente ed ente locale, di arrivare a una risoluzione bonaria dell'errore e di evitare il contenzioso tributario, lunghi tempi di attesa e costosi giudizi.

#### **Accertamento con adesione**

L'accertamento con adesione consente al contribuente di definire le imposte dovute ed evitare, in tal modo, l'insorgere di una lite tributaria, nei casi previsti dalla legge. È un "accordo" tra contribuente e ufficio che può essere raggiunto sia prima dell'emissione di un avviso di accertamento, che dopo, sempre che il contribuente non presenti ricorso davanti al giudice tributario.

#### **Ravvedimento Operoso**

Il "ravvedimento operoso" permette al contribuente di regolarizzare eventuali omissioni o irregolarità commesse e di beneficiare della riduzione delle sanzioni. Il sito di Roma Capitale fornisce al cittadino il supporto tecnico per la corretta impostazione della richiesta di regolarizzazione.

#### **Rateizzazione degli Avvisi**

Il contribuente che riceve un Avviso d'Accertamento può richiedere la rateizzazione dell'importo. Gli uffici per il pubblico di Æqua Roma forniscono tutte le informazioni necessarie per la presentazione della richiesta e della relativa documentazione.

### Per il Patrimonio



#### **Attestazioni alloggio sociale**

Certificazione che permette all'utente di variare o attivare servizi.

#### **Ampliamento**

Richiesta di ampliamento del nucleo familiare.

#### **Subentro**

Attestazione in seguito a decesso, titolare emigrato, ecc...

### ***Regolarità contabile***

Documento per acquisto o alienazione di un immobile.

### ***Piani di rientro***

Richiesta di rateizzazione di un eventuale debito.

## **Per le Contravvenzioni**



### ***Autotutela***

Per mezzo dell'istanza di autotutela il contribuente destinatario di una cartella esattoriale, contenente verbali Codice della strada o Leggi Speciali, può richiederne l'annullamento totale o la revisione, in caso di errori formali riscontrati.

L'istituto dell'autotutela permette, nell'ambito dei rapporti tra contribuente ed ente locale, di arrivare a una risoluzione bonaria dell'errore e di evitare il contenzioso tributario, lunghi tempi di attesa e costosi giudizi.

Il servizio prevede anche la possibilità di accogliere e registrare i ricorsi avverso i verbali elevati dagli Ausiliari del Traffico per le violazioni al codice della Strada.

## Entra in contatto con Aequa Roma

È possibile chiedere informazioni e chiarimenti nonché trasmettere documentazione, in merito agli accertamenti svolti da Aequa Roma in relazione a IMU, ICI, Affissioni e Pubblicità, Contributo di soggiorno, Patrimonio ed Entrate Decentrate dei Municipi

È possibile chiedere informazioni e chiarimenti nonché trasmettere documentazione attraverso il Servizio Online consultabile sul sito di Aequa Roma SpA ([www.AequaRoma.it](http://www.AequaRoma.it)) oppure rivolgersi al Contact Center 06 06 06 (h 24. 7 gg su 7 )



Recandosi, previo appuntamento, in:

- Via Ostiense, 131/T (fronte strada) – Tributi – Contravvenzioni – Patrimonio
- Via Duilio Cambellotti, 11 – Patrimonio
- Sportelli presso i Municipi dove presenti COSAP – CIP – Quote scolastiche
- Via Ostiense 131/L – Affissioni e Impianti Pubblicitari

Per prenotare un appuntamento è possibile telefonare o, preferibilmente, consultare il sito [www.aequaroma.it](http://www.aequaroma.it) alla pagina “**Prenota il tuo appuntamento**” dove si verrà guidati nella scelta:

- ✓ del tipo di appuntamento (presso gli sportelli di Aequa Roma o attraverso video conferenza);
- ✓ della materia sulla quale prendere appuntamento;
- ✓ della modalità attraverso la quale qualificare l’appuntamento richiesto.

È un modo efficace per trovare soluzione alla propria problematica evitando inutili spostamenti e attese.

È attivo anche un canale WhatsApp (3426668014) e un canale mail ([sportellovirtuale@aequaroma.it](mailto:sportellovirtuale@aequaroma.it)) utili per la prenotazione delle videoconferenze da effettuare da una propria postazione elettronica.

## **Altri contatti 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, del Dipartimento Sviluppo Economico e Attività Produttive, Dipartimento Patrimonio e Politiche Abitative e Dipartimento Programmazione e Attuazione Urbanistica di Roma Capitale e all'indirizzo [www.aequaroma.it](http://www.aequaroma.it) per le attività di Æqua Roma.

Qualsiasi istanza può essere indirizzata anche ai Dipartimenti competenti accreditandosi presso il Portale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it)

## **Diritti dei contribuenti**

Lo Statuto dei diritti del Contribuente, Legge n. 212 del 27/07/2000 come recentemente modificato e integrato dal D.Lgs n.219/2023, 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, a certe condizioni, 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.

## **Principi fondamentali dell'erogazione del servizio**

Il rapporto tra Aequa Roma e contribuenti si ispira ai principi di responsabilità, attenzione ai bisogni e buona fede. Gli Uffici di Aequa Roma si impegnano a mantenere comportamenti trasparenti ed imparziali, nel rispetto delle regole derivanti dalle leggi, dai regolamenti comunali e dai codici di comportamento aziendali.

I principi fondamentali che Aequa Roma si impegna a rispettare sono i seguenti:

### **Chiarezza**

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

### **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;
- tramite il sito Internet di Roma Capitale e sul sito [www.aequaroma.it](http://www.aequaroma.it).

### **Cortesìa 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.

### **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.

### **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.

### **Rispetto della Privacy**

Il trattamento dei dati personali dei cittadini avviene nel rispetto delle disposizioni normative e alla luce dei criteri specifici indicati nel Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali.

### **Uguaglianza e Imparzialità**

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

## **Impegni di Aequa Roma**

### **Ascoltare i cittadini**

Aequa Roma è impegnata nella rilevazione costante delle valutazioni dei cittadini, da utilizzare per individuare le azioni di miglioramento.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti (*Customer Satisfaction*) sono svolte sui canali di erogazione dei servizi.

Ogni utente può compilare il proprio questionario di gradimento in maniera del tutto anonima, esclusivamente 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.

I cittadini possono, comunque, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento dell'erogazione dei servizi e delle modalità di accesso. Tali proposte possono essere inoltrate

- presso gli uffici di Aequa Roma Via Ostiense, 131/T e di Via degli Argonauti, 5;
- via e-mail scrivendo a [aequaroma@pec.aequaroma.it](mailto:aequaroma@pec.aequaroma.it).

Aequa Roma si impegna ad analizzare e a fornire gli esiti dell'analisi entro 30 giorni dalla ricezione.

### **Garantire il diritto di accesso ai servizi per tutti i cittadini**

Gli sportelli di Aequa Roma si trovano al piano terreno e non esistono barriere architettoniche.

Aequa Roma garantisce, 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.

### **Garantire parità di trattamento a chi si rivolge allo sportello fisico e a chi utilizza lo sportello a distanza**

Aequa Roma si impegna alla massima omogeneità nel trattamento delle singole casistiche a prescindere dal canale di acquisizione delle istanze.

## **Standard di qualità**

La qualità dei servizi ai contribuenti di AEqua Roma è misurata sulla base dei tempi standard di risposta alle istanze presentate agli sportelli fisici e a distanza.

In un'ottica di trasparenza e garanzia dei diritti e al fine di rafforzare il rapporto con il contribuente AEqua Roma individua, ove rilevi, gli standard qualitativi che si impegna a rispettare.

Lo standard rappresenta il livello di qualità che i contribuenti possono aspettarsi di ricevere da AEqua Roma.

L'impegno è quello di misurare costantemente il rispetto di tali standard e organizzare i servizi in modo da poter migliorare, nel tempo, lo standard stesso.

## ICI

Per l'ICI, pur essendo stata sostituita, a decorrere dal 1° gennaio 2012, dall'Imposta Municipale Unica (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.

SERVIZI (COSA FARE PER)	CANALE			STANDARD DI QUALITÀ (TEMPI)
	SPORTELLO FISICO Solo previo appuntamento	INTERNET	SPORTELLO A DISTANZA	
<b>Avere informazioni e/o assistenza fiscale in materia di ICI</b>	Presso la sede di Via Ostiense 131/T o in videoconferenza	Informazioni disponibili on-line sul sito di Aequa Roma: <a href="http://www.aequaroma.it">www.aequaroma.it</a> .	Informazioni al <b>numero verde Aequa Roma 060606</b>  il <b>Servizio Online</b> consultabile sul sito di Aequa Roma SpA ( <a href="http://www.AequaRoma.it">www.AequaRoma.it</a> )	Risposta immediata agli sportelli fisici e telefonici.  Risposta entro i termini di legge
<b>Richiedere il riesame in autotutela su avvisi di accertamento ICI</b>	Presso la sede di Via Ostiense 131/T o in videoconferenza		<b>Invio a mezzo posta</b> con raccomandata semplice indirizzata a Aequa Roma, via Ostiense 131/L – 00154 Roma  il <b>Servizio Online</b> consultabile sul sito di Aequa Roma SpA ( <a href="http://www.AequaRoma.it">www.AequaRoma.it</a> )	Risposta entro i termini di legge.
<b>Presentare istanza per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento ICI</b>	Presso la sede di Via Ostiense 131/T o in videoconferenza		<b>Invio a mezzo posta</b> con raccomandata semplice indirizzata a Aequa Roma, via Ostiense 131/L – 00154 Roma  il <b>Servizio Online</b> consultabile sul sito di Aequa Roma SpA ( <a href="http://www.AequaRoma.it">www.AequaRoma.it</a> )	Risposta entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza.  Risposta entro i termini di legge
<b>Richiedere il riesame in autotutela della cartella esattoriale recupero imposta ICI</b>	Presso la sede di Via Ostiense 131/T o in videoconferenza		<b>Invio a mezzo posta</b> con raccomandata semplice indirizzata a Aequa Roma, via Ostiense 131/L – 00154 Roma  il <b>Servizio Online</b> consultabile sul sito di Aequa Roma SpA ( <a href="http://www.AequaRoma.it">www.AequaRoma.it</a> )	Risposta entro i termini di legge.

## IMU

SERVIZI (COSA FARE PER)	CANALE			STANDARD DI QUALITÀ (TEMPI)
	SPORTELLO Solo previo appuntamento	INTERNET	SPORTELLO A DISTANZA	
<b>Avere informazioni e/o assistenza fiscale in materia di IMU</b>	Presso la sede di Via Ostiense 131/T o in videoconferenza	Informazioni disponibili on-line sul sito di Aequa Roma <a href="http://www.aequaroma.it">www.aequaroma.it</a>	Informazioni al <b>numero verde Aequa Roma 060606</b>	Risposta immediata agli sportelli fisici e telefonici. Risposta entro i termini di legge
<b>Presentare le comunicazioni attestanti il possesso dei requisiti richiesti per beneficiare delle aliquote ridotte</b>	Presso gli sportelli di Aequa Roma o del Municipio di appartenenza (anche senza appuntamento)			Entro il 30 marzo dell'anno successivo a quello di applicazione dell'aliquota. Risposta entro i termini di legge
<b>Richiedere il riesame in autotutela su avvisi di accertamento</b>	Presso la sede di Via Ostiense 131/T o in videoconferenza		<b>Invio a mezzo posta</b> con raccomandata semplice indirizzata a Aequa Roma, via Ostiense 131/L – 00154 Roma <b>il Servizio Online</b> consultabile sul sito di Aequa Roma SpA ( <a href="http://www.AequaRoma.it">www.AequaRoma.it</a> )	Risposta entro i termini di legge.
<b>Presentare istanza per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento IMU</b>	Presso la sede di Via Ostiense 131/T		<b>Invio a mezzo posta</b> con raccomandata semplice indirizzata a Aequa Roma, via Ostiense 131/L – 00154 Roma <b>il Servizio Online</b> consultabile sul sito di Aequa Roma SpA ( <a href="http://www.AequaRoma.it">www.AequaRoma.it</a> )	Risposta entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza. Risposta entro i termini di legge
<b>Richiedere il riesame in autotutela della cartella esattoriale recupero imposta IMU</b>	Presso la sede di Via Ostiense 131/T o in videoconferenza		<b>Invio a mezzo posta</b> con raccomandata semplice indirizzata a Aequa Roma, via Ostiense 131/L – 00154 Roma <b>il Servizio Online</b> consultabile sul sito di Aequa Roma SpA ( <a href="http://www.AequaRoma.it">www.AequaRoma.it</a> )	Risposta entro i termini di legge.

## TARI

Per la TARI, si tratta di una gestione stralcio riguardante gli avvisi di accertamento per evasione emessi fino al 2023 da Aequa Roma, i quali non risultino ancora definitivi.

SERVIZI (COSA FARE PER)	CANALE			STANDARD DI QUALITÀ (TEMPI)
	SPORTELLO Solo previo appuntamento	INTERNET	SPORTELLO A DISTANZA	
<p><b>Richiedere il riesame in autotutela su avvisi di accertamento</b></p> <p>Per evasione</p>	<p>Presso la sede di Via Ostiense 131/T o in videoconferenza</p>		<p><b>Invio a mezzo posta</b> con raccomandata semplice indirizzata a Aequa Roma, via Ostiense 131/L – 00154 Roma</p> <p>il <a href="#">Servizio Online</a> consultabile sul sito di Aequa Roma SpA (<a href="http://www.AequaRoma.it">www.AequaRoma.it</a>)</p>	<p>Risposta entro i termini di legge.</p>
<p><b>Presentare istanza per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento per evasione TARI</b></p>	<p>Presso la sede di Via Ostiense 131/T</p>		<p><b>Invio a mezzo posta</b> con raccomandata semplice indirizzata a Aequa Roma, via Ostiense 131/L – 00154 Roma</p> <p>il <a href="#">Servizio Online</a> consultabile sul sito di Aequa Roma SpA (<a href="http://www.AequaRoma.it">www.AequaRoma.it</a>)</p>	<p>Risposta entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza.</p> <p>Risposta entro i termini di legge</p>
<p><b>Richiedere il riesame in autotutela della cartella esattoriale recupero imposta Tari</b></p>	<p>Presso la sede di Via Ostiense 131/T o in videoconferenza</p>		<p><b>Invio a mezzo posta</b> con raccomandata semplice indirizzata a Aequa Roma, via Ostiense 131/L – 00154 Roma</p> <p>il <a href="#">Servizio Online</a> consultabile sul sito di Aequa Roma SpA (<a href="http://www.AequaRoma.it">www.AequaRoma.it</a>)</p>	<p>Risposta entro i termini di legge.</p>

## CONTRAVVENZIONI

SERVIZI (COSA FARE PER)	CANALE			STANDARD DI QUALITÀ (TEMPI)
	SPORTELLO FISICO Solo previo appuntamento	INTERNET	SPORTELLO A DISTANZA	
<b>Avere informazioni e/o assistenza in materia di contravvenzioni</b>	Presso la sede di Via Ostiense 131/T o in videoconferenza	Informazioni disponibili sul sito di Aequa Roma <a href="http://www.aequaroma.it">www.aequaroma.it</a>	Informazioni al numero <b>060606</b>	Risposta immediata agli sportelli fisici e telefonici. Risposta entro i termini di legge
<b>Richiedere il riesame in autotutela su verbali/cartelle di pagamento o effettuare un accesso agli atti</b>	Presso la sede di Via Ostiense 131/T o in videoconferenza	Informazioni disponibili sul sito di Aequa Roma <a href="http://www.aequaroma.it">www.aequaroma.it</a>	<b>Invio a mezzo posta</b> con raccomandata semplice indirizzata a Aequa Roma, via Ostiense 131/L – 00154 Roma <b>il Servizio Online</b> consultabile sul sito di Aequa Roma SpA ( <a href="http://www.AequaRoma.it">www.AequaRoma.it</a> )	Risposta entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, fatto salvo un maggior termine fino a 120 giorni in casi particolarmente complessi. Risposta entro i termini di legge

## CONTRIBUTO DI SOGGIORNO

SERVIZI (COSA FARE PER)	CANALE			STANDARD DI QUALITÀ (TEMPI)
	SPORTELLO FISICO Solo previo appuntamento presso la sede di via Ostiense, 131 T	INTERNET	SPORTELLO A DISTANZA	
<b>Avere informazioni e/o assistenza in materia di contributo di soggiorno</b>	Contattando il Call center o videoconferenza	Informazioni disponibili sul sito di Aequa Roma <a href="http://www.aequaroma.it">www.aequaroma.it</a>	Informazioni al numero <b>060606</b> il <b>Servizio Online</b> consultabile sul sito di Aequa Roma SpA ( <a href="http://www.AequaRoma.it">www.AequaRoma.it</a> )	Risposta immediata agli sportelli fisici e telefonici.  Risposta entro i termini di legge
<b>Richiedere il riesame in autotutela su avvisi di accertamento inviati agli ospiti</b>	Contattando il Call center o videoconferenza		<b>Invio a mezzo posta</b> con raccomandata semplice indirizzata a Aequa Roma, via Ostiense 131/L – 00154 Roma <a href="mailto:contributodisoggiorno@pec.aequaroma.it">contributodisoggiorno@pec.aequaroma.it</a>	Risposta entro i termini di legge.
<b>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</b>	Contattando il Call center o videoconferenza		<b>Invio a mezzo posta</b> con raccomandata semplice indirizzata a Aequa Roma, via Ostiense 131/L – 00154 Roma <a href="mailto:contributodisoggiorno@pec.aequaroma.it">contributodisoggiorno@pec.aequaroma.it</a>	Risposta entro i termini di legge.

## AFFISSIONI E IMPIANTI PUBBLICITARI

SERVIZI (COSA FARE PER)	CANALE			STANDARD DI QUALITÀ (TEMPI)
	SPORTELLLO FISICO Solo previo appuntamento	INTERNET	SPORTELLLO A DISTANZA	
Avere informazioni e/o assistenza in materia di Affissioni e Pubblicità	Presso la sede di Via Ostiense 131/L (indirizzo e-mail <a href="mailto:pubblicita@aequaroma.it">pubblicita@aequaroma.it</a> ) o in videoconferenza	Sul sito di Æqua Roma <a href="http://www.aequaroma.it">www.aequaroma.it</a>	Informazioni al Call Center: 06 0606	Appuntamenti fissati entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta

## PATRIMONIO

SERVIZI (COSA FARE PER)	CANALE			STANDARD DI QUALITÀ (TEMPI)
	SPORTELLO FISICO Solo previo appuntamento	INTERNET	SPORTELLO A DISTANZA	
Avere informazioni e/o assistenza in materia di Patrimonio	Presso la sede di Via Ostiense 131/T	Sul sito di Æqua Roma <a href="http://www.aequaroma.it">www.aequaroma.it</a> <a href="#">Portale Patrimonio</a>	Informazioni al <b>Call Center: 06 0606</b>	Risposta immediata agli sportelli fisici e telefonici.  Risposta entro i termini di legge
	Presso gli sportelli decentrati di  Via Aspertini 391-393  o in videoconferenza			
Stampare bollettini		Sul sito di Æqua Roma <a href="http://www.aequaroma.it">www.aequaroma.it</a> <a href="#">Portale Patrimonio</a>		Immediato dopo l'autenticazione al Portale
Presentare istanze	Presso la sede di Via Ostiense 131/T  Presso gli sportelli decentrati di  Via Aspertini 391-393  o in videoconferenza	Sul sito di Æqua Roma <a href="http://www.aequaroma.it">www.aequaroma.it</a> <a href="#">Portale Patrimonio</a>	Informazioni al <b>Call Center: 06 0606</b>	

## URBANISTICA

SERVIZI (COSA FARE PER)	CANALE			STANDARD DI QUALITÀ (TEMPI)
	SPORTELLLO FISICO Solo previo appuntamento	INTERNET	SPORTELLLO A DISTANZA	
<b>Avere informazioni e/o assistenza in materia di Affrancazioni e Trasformazioni</b>	<p>Presso la sede di Via Ostiense 131/T</p> <p>Presso gli sportelli decentrati di Via Aspertini 391-393</p> <p>o in videoconferenza</p>	<p>Sul sito di Æqua Roma <a href="http://www.aequaroma.it">www.aequaroma.it</a></p>	<p>Informazioni al <b>Call Center: 06 0606</b></p>	<p>Risposta immediata agli sportelli fisici e telefonici.</p> <p>Risposta entro i termini di legge</p>
<b>Presentare istanze</b>	<p>Presso la sede di Via Ostiense 131/T</p> <p>o in videoconferenza</p>	<p>Sul sito di Æqua Roma <a href="http://www.aequaroma.it">www.aequaroma.it</a></p>	<p>Informazioni al <b>Call Center: 06 0606</b></p>	

## Reclami

I reclami/suggerimenti dei contribuenti sono strumenti preziosi per ottimizzare la qualità dei servizi.

Se il servizio ricevuto non è stato coerente con quanto dichiarato dalla Carta dei servizi o, comunque, è stato riscontrato un qualsiasi disservizio Vi preghiamo di farcelo sapere compilando il modulo della pagina seguente.

Il modulo è organizzato anche per la raccolta di suggerimenti per migliorare i nostri servizi.

Il reclamo/suggerimento può essere consegnato ai nostri sportelli o inoltrato per posta elettronica all'indirizzo [aequaroma@pec.aequaroma.it](mailto:aequaroma@pec.aequaroma.it) o per posta ordinaria a Æqua Roma S.p.A., Via Ostiense 131/L, 00154 Roma.

Æqua Roma si impegna a:

1. analizzare il caso segnalato
2. fornire una risposta.
3. avviare, se è il caso, ogni possibile forma di ristoro del danno subito.

Le segnalazioni o i reclami sono protocollati dal Protocollo Generale di Æqua Roma e assegnate al Responsabile della Trasparenza e, ove possibile, alle strutture competenti a conoscere le questioni segnalate.

Il Responsabile della trasparenza si impegna a segnalare comunque il caso al Responsabile competente alla sua analisi.

Il Responsabile dell'Ufficio competente all'analisi della segnalazione o del reclamo verifica, in prima battuta, se sia possibile un intervento immediato a ristoro dell'utente. Qualora non sia possibile, il Responsabile o altro dipendente competente a svolgere l'istruttoria relativa al reclamo presentato, e cioè a individuare le cause del disservizio lamentato provvede, tassativamente a svolgere l'istruttoria relativa al caso. I risultati dell'istruttoria sono inseriti in un apposito campo del modulo di reclamo ed inviati al Responsabile della trasparenza che fornisce risposta al proponente il reclamo/segnalazione.

Nel caso in cui dall'istruttoria non si possa risolvere il reclamo in tempi ritenuti congrui, va comunque fornita una comunicazione di cortesia al proponente il reclamo con indicazione:

- dell'avvenuta ricezione del reclamo,
- della previsione dei tempi per la risoluzione del reclamo con annesse motivazioni per giustificare il ritardo,
- della struttura competente.

## In sintesi

Se si desidera ottenere informazioni e chiarimenti, è sempre preferibile in prima battuta consultare il sito [www.aequaroma.it](http://www.aequaroma.it) e poi, se è il caso, prenotare un appuntamento (sportello fisico o videoconferenza).

I siti internet dei Dipartimenti Risorse Economiche, Sviluppo Economico e Attività Produttive e Patrimonio e Politiche Abitative di Roma Capitale, Dipartimento Programmazione e Attuazione Urbanistica nonché il sito di Aequa Roma S.p.A. sono costantemente aggiornati: non esitate a consultarli per usufruire dei servizi telematici, ottenere aggiornamenti normativi e scaricare la modulistica che vi occorre.

Gli sportelli a distanza sono operativi quanto gli sportelli fisici, e consentono di risparmiare tempo e disagi. Inviare la vostra documentazione, avendo premura di allegare sempre la fotocopia di un documento di identità valido e di lasciare anche un numero telefonico per contattarvi nel caso di necessità di interlocuzione.

Gli operatori che rispondono al telefono sono in grado di guidarvi per prendere appuntamento.

Prima di recarsi presso gli sportelli fisici all'appuntamento fissato è bene controllare di essere in possesso di tutta la documentazione necessaria a definire la pratica richiesta. In caso di documentazione incompleta, ricordate che è sempre possibile inviare i documenti mancanti, senza dover tornare allo sportello.

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.

### **Gli sportelli non possono accettare pagamenti.**

Riguardo le Entrate Decentrate (Cosap, Cip, Uosecs) è necessario rivolgersi al Municipio di competenza/appartenenza.

Tutti possono dirci cosa ne pensano dei servizi resi.

Per comunicazioni, suggerimenti e reclami è possibile compilare il modulo di pagina seguente e depositarlo nell'apposita cassetta presente presso le nostre sedi o inviandolo a [aequaroma@pec.aequaroma.it](mailto:aequaroma@pec.aequaroma.it).

Verranno prese in considerazione tutte le comunicazioni, in qualsiasi formato.



## MODULO DI RECLAMO/SEGNALAZIONE

### **Dati identificativi\***

Cognome _____	Nome _____	C.F. _____
e-mail _____	Tel. _____	
Indirizzo _____		
Data _____		

### **Reclamo/segnalazione/suggerimento**

### **Cosa non ha funzionato?**

<input type="checkbox"/> Scarsa cortesia del personale	<input type="checkbox"/> Modulistica poco chiara
<input type="checkbox"/> Immotivata interruzione del servizio	<input type="checkbox"/> Eccessivi tempi di attesa
<input type="checkbox"/> Informazione insufficiente/errata	<input type="checkbox"/> Mancato rispetto dei tempi di lavorazione delle pratiche
<input type="checkbox"/> Mancato rispetto di un appuntamento	<input type="checkbox"/> Inadeguata dotazione infrastrutturale degli uffici
<input type="checkbox"/> Altro: _____	

\*Ai sensi del Dlgs n. 196/2003 e del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali, si informa che i dati forniti a Æqua Roma S.p.A. saranno esclusivamente utilizzati al fine di fornire una risposta al reclamo o alla segnalazione del contribuente. Tali dati non verranno comunicati a soggetti terzi per alcun motivo. Æqua Roma S.p.A. si impegna a fornire una risposta al presente reclamo/segnalazione entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione.

Firma e data