



Società di riscossione e servizi del Comune di Trieste

CARTA DEI SERVIZI

29 giugno 2026

Sommario

1. Premessa	3
2. Normativa di riferimento.....	4
3. La Società.....	5
4. Principi fondamentali e rapporto con i cittadini	7
5. Sportello per i cittadini	10
6. I servizi svolti da Esatto S.p.A.	11
6.1 Gestione e riscossione dell'Imposta Municipale Propria (IMU) e dell'Imposta Locale Immobiliare Autonoma (ILIA).	11
6.2 Gestione e riscossione della tassa rifiuti (TARI)	12
6.3 Imposta di Soggiorno	14
6.4 Parcheggi	15
6.5 Sanzioni codici della strada	15
6.6 Diffusione di messaggi pubblicitari. Canone unico.	16
6.7 Affissioni. Canone unico	17
6.8 Occupazione suolo pubblico. Canone unico	17
6.9 Riscossione coattiva delle entrate	18
7. La Società Esatto.....	19
7.1 Chiarezza e comprensibilità	19
7.2 Tutela della Privacy	19
7.3 Garanzia della continuità del servizio	20
7.4 Le regole per il personale a contatto con il pubblico	20
7.5 Il personale a contatto con il pubblico	20
7.6 La cura della persona	20
7.7 Posta elettronica certificata (PEC)	20
7.8 Appuntamenti	21
8. Comunicazioni con i contribuenti/utenti	21
9. Accesso civico	22
10. Modalità di segnalazione di disservizi e di presentazione dei reclami.....	22

1. Premessa

Con la presente Carta dei Servizi, la società Esatto S.p.A. (d'ora in avanti, anche "la Società") conferma l'impegno a promuovere la piena collaborazione e trasparenza nei rapporti con i Cittadini, le Imprese e le Istituzioni di volta in volta coinvolti nell'ambito dei servizi espletati.

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi e degli standard qualitativi adottati da Esatto S.p.A., che agisce in qualità di affidatario secondo la modalità *in house providing* della gestione e riscossione delle entrate tributarie ed extratributarie del Comune di Trieste ai sensi dell'art. art. 17, comma 2, del D.Lgs. 201/2022.

La Carta dei Servizi è il documento che consente a ciascun soggetto pubblico e privato di conoscere i servizi erogati così da potersi interfacciare consapevolmente con la Società, avendo presente le modalità di offerta del servizio stesso; è, inoltre, uno strumento per valutare, nel tempo, l'operato e promuovere le necessarie iniziative di miglioramento continuo, al fine di rendere i servizi di Esatto S.p.A. sempre più flessibili e vicini al Cittadino, alle Imprese e alle Istituzioni. La finalità della Carta consiste nell'assicurare la qualità effettiva dei servizi e garantire all'utente la preventiva valutazione e conoscenza del servizio offerto con evidenti vantaggi in ordine alla conoscenza delle relative procedure e delle formalità richieste. La Carta dei Servizi deve intendersi, pertanto, quale strumento di trasparenza, conoscenza, orientamento e garanzia del cittadino.

A tal fine, nella Carta dei Servizi sono contenute anche le informazioni per la presentazione di istanze e reclami con l'obiettivo di semplificare i servizi per gli utenti e nel rispetto dei dettami regolamentari e normativi.

La Carta dei Servizi della società Esatto S.p.A. è disponibile presso gli uffici della Società, resa pubblica sul sito di Esatto S.p.A. <https://esattospa.it/> al percorso Società trasparente – Servizi erogati - Carta dei servizi e standard di qualità al seguente indirizzo Internet <http://esattospa.contrasparenza.it/trasparenza/contenuto/344/carta-dei-servizi> ed è fornita in formato cartaceo o via mail a chiunque ne faccia richiesta.

La Carta dei Servizi della società Esatto S.p.A. ha validità pluriennale ed è periodicamente aggiornata in funzione delle variazioni delle attività che la Società è chiamata a svolgere.

La Carta dei Servizi è vincolante per la Società e definisce:

- 1) i rapporti con i contribuenti/utenti
- 2) i livelli di qualità offerti
- 3) i parametri qualitativi garantiti
- 4) le modalità di verifica degli stessi da parte dei contribuenti/utenti

- 5) le forme di segnalazioni dei disservizi eventualmente riscontrati
- 6) le modalità di presentazione dei reclami.

2. Normativa di riferimento

L'introduzione della Carta dei Servizi in Italia è avvenuta nel 1993 ad opera del Dipartimento per la Funzione Pubblica, il quale ha stabilito i principi fondamentali a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici.

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", ha poi sancito i principi su cui si basa il pubblico servizio, evidenziando l'importanza di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza e trasparenza.

L'obbligo di adozione per ciascun soggetto erogatore di una propria specifica Carta dei Servizi è stato poi puntualizzato dall'art.2 del D. L. 12 maggio 1995, n. 163, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e successivamente abrogato dal D.lgs. n. 286/1999; quest'ultimo, all'art. 11, nel promuovere il miglioramento della qualità, mira al perseguimento della partecipazione dell'utenza nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle PP.AA.

La codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi, inoltre, si è avuta con il D.lgs. n.33/2013 come modificato dal D.lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

L'art. 7 del D.lgs. n. 222 del 13 dicembre 2023, recante "Disposizioni in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l'inclusione e l'accessibilità, in attuazione dell'articolo 2, comma 2, lettera e), della legge 22 dicembre 2021, n. 227", infine, prescrive che nella carta dei servizi vengano indicati i livelli di qualità dei servizi erogati relativamente alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità.

Sulla tematica è, inoltre, intervenuta la CIVIT/ANAC con:

- la Delibera n. 1 del 13 gennaio 2010, avente ad oggetto l'individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici, che ha sancito, nelle more della definizione degli standard, di far riferimento, ai fini dell'applicazione del d.lgs. 198/2009, alle previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti, alle carte dei servizi esistenti e agli eventuali ulteriori provvedimenti adottati in materia dalle singole amministrazioni;
- la Delibera n. 88 del 24 giugno 2010, che definisce le linee guida per la definizione degli standard di qualità, come primo passo verso la costruzione di un sistema di controllo diffuso della qualità dell'azione amministrativa;

- la Delibera n. 3 del 5 gennaio 2012, avente ad oggetto “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”, con la quale sono stati forniti ulteriori elementi per una più efficace individuazione dei servizi erogati e dei relativi standard: nella logica di accompagnamento verso il miglioramento continuo sono state, in particolare, fornite specificazioni relative alle dimensioni della qualità, nonché alle modalità di definizione degli indicatori e dei valori standard;
- la Delibera 495, del 25 settembre 2024, avente ad oggetto “Approvazione di 3 schemi di pubblicazione ai sensi dell’art. 48 del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai fini dell’assolvimento degli obblighi di pubblicazione di cui al medesimo decreto - Messa a disposizione di ulteriori schemi”, che prevede “di mettere a disposizione delle amministrazioni/enti anche gli altri schemi elaborati, ma non allo stato definitivamente approvati”; in particolare, con riferimento alla Carta dei servizi, si fa riferimento all’ All.10.

Il Dipartimento della Funzione Pubblica ha, inoltre, emanato:

- la Direttiva n. 4 del 25 febbraio 2010, con la quale sono state fornite alcune indicazioni sulle modalità di definizione di obblighi e standard di comportamento delle amministrazioni e dei concessionari di pubblici servizi;
- le Linee guida n. 2/2017 per il Sistema di Misurazione e Valutazione della performance del Dipartimento della Funzione Pubblica che, al paragrafo 4.4, specificano secondo quali modalità gli utenti esterni ed interni e, più in generale, i cittadini possono partecipare al processo di misurazione della performance organizzativa dell’amministrazione;
- le Linee guida n. 4/2019 sulla valutazione partecipativa nelle amministrazioni pubbliche.

3. La Società

Esatto S.p.A. è una società per azioni istituita dal Comune di Trieste con Deliberazione consiliare n. 99 di data 19 dicembre 2002 in esecuzione dell’art. 44 del Regolamento Generale delle Entrate del Comune di Trieste approvato con Deliberazione consiliare n. 117 di data 21 dicembre 2000.

Nel 2016 la Società è divenuta a partecipazione totalmente pubblica con il possesso del 100% delle quote da parte del Comune di Trieste.

Il capitale sociale, pari a euro 840.000,00 interamente versato, è costituito da n. 12.000 azioni del valore nominale di euro 70,00 cadauna.

Con Deliberazione consiliare n. 37 di data 20 ottobre 2025, immediatamente eseguibile, il Comune di Trieste ha disposto l’affidamento alla società Esatto S.p.A. della gestione delle entrate tributarie ed extratributarie del Comune di Trieste secondo la modalità *in house*

providing ai sensi dell'art. 17, comma 2, del D. Lgs. n. 201/2022, regolata dal contratto ... sottoscritto dal Comune di Trieste ed Esatto S.p.A. in data 22/12/2025.

Il servizio che attualmente la società svolge per il Comune di Trieste è la gestione e riscossione delle entrate tributarie ed extratributarie (oltre ai servizi di seguito indicati) del Comune di Trieste ed in particolare delle seguenti tipologie di entrata:

1. Entrate tributarie:

- Imposta Municipale Propria (IMU) e Imposta Locale Immobiliare Autonoma (ILIA) istituita dalla Regione FVG con L.R. 17/2022, che sostituisce l'IMU sul territorio regionale con decorrenza dal 01.01.2023;
- Tassa rifiuti (TARI);
- Imposta di Soggiorno;
- Tributi non più vigenti per la gestione residuale, quali il Tributo per i Servizi Indivisibili, TASI, l'Imposta Comunale sugli immobili (ICI), TARSU, TARES;
- Canone Unico Patrimoniale e Canone di Concessione per l'occupazione delle aree pubbliche destinate ai mercati (Canone Mercati).

2. Entrate extratributarie:

- incassi dei parcheggi;
- incassi per il servizio plateatico;
- incassi dello stabilimento balneare "Alla Lanterna";
- incassi da sanzioni amministrative pecuniarie per violazioni al Codice della Strada;
- incassi da sanzioni amministrative pecuniarie per violazioni del Codice della Strada ed extra Codice della Strada o di altre norme di competenza dell'amministrazione comunale, o di altri Enti, come previste dalla normativa di settore;
- incassi per la riscossione coattiva di altre entrate extratributarie (servizi a domanda individuale, quali a titolo esemplificativo non esaustivo: servizi educativi e scolastici, canoni locazioni immobiliari, canoni impianti sportivi, rette case di riposo, ecc.).

La gestione comprende:

- il ricevimento delle dichiarazioni;
- la correzione e aggiornamento delle posizioni;
- la risposta informativa al pubblico;
- il ricevimento di ogni comunicazione o dichiarazione (ad ogni effetto di legge) attraverso gli sportelli tradizionali, call-center e Internet;
- l'invio degli avvisi di pagamento per TARI e delle informative per la ILIA unitamente ai modelli per i pagamenti;
- il controllo delle posizioni;
- il sollecito dei mancati pagamenti;
- la rilevazione statistica dell'andamento delle entrate;

- ogni altra attività gestionale.

La società Esatto S.p.A. ha introdotto una semplificazione degli adempimenti a carico dei contribuenti riconducendo tutti i pagamenti in capo a un unico soggetto. Sono state eliminate le duplicazioni di dichiarazioni e unificati gli avvisi di pagamento, consentendo, se prevista dalla Legge, anche la compensazione dei diversi tributi.

La concentrazione dei pagamenti presso la società Esatto S.p.A. ha introdotto dei vantaggi di ordine amministrativo: con l'eliminazione delle duplicazioni di carattere organizzativo si riducono notevolmente i costi; la nostra specializzazione rende possibile lo sviluppo di strumenti evoluti di riscossione.

Il disegno della riforma del sistema di riscossione delle entrate si concretizza in una razionalizzazione dell'organizzazione generale. Esatto S.p.A., grazie a competenze tecniche specializzate, si occupa della gestione finanziaria dei flussi monetari, della gestione del sistema informatico e dei servizi di consulenza al pubblico.

La sede legale è situata a Trieste in piazza Unità d'Italia n. 4 mentre la **sede operativa ed amministrativa si trova a Trieste in via Ottaviano Augusto n. 20/1.**

Gli **sportelli** sono aperti al pubblico **lunedì, martedì, giovedì, venerdì con orario continuato dalle ore 8:30 alle ore 16:30 ed il mercoledì dalle ore 8:30 alle ore 13:30.**

Lo **sportello parcheggio** è aperto **dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30.**

Contatti:

- indirizzo Internet: <https://esattospa.it/>
- numero verde: 800.800.880
- dall'estero: + 39 040 3223 777
- email: esatto@esattospa.it
- PEC: esattospa_comunicazioni@legalmail.it

4. Principi fondamentali e rapporto con i cittadini

Per l'importanza dei numerosi servizi che è chiamata a svolgere, la Società Esatto incide in modo significativo sulla qualità della vita dei cittadini.

Consapevole di queste responsabilità, la Società intende far crescere costantemente la qualità dei servizi e, in modo particolare, il rapporto con i propri contribuenti/utenti per conoscere le loro esigenze al fine di soddisfarle.

La società Esatto S.p.A. persegue, quale obiettivo strategico nell'ambito delle proprie competenze, il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, avvalendosi delle soluzioni tecnologiche ed organizzative più adeguate.

Attraverso la Carta dei servizi, la società Esatto S.p.A. s'impegna quindi, sulla base di obiettivi preventivamente dichiarati, a fornire indistintamente a tutti i cittadini, lo stesso trattamento senza alcuna discriminazione, ispirandosi ai principi di **uguaglianza** dei diritti degli utenti secondo criteri di **obiettività**, **giustizia** ed **imparzialità**, garantendo **uguaglianza di trattamento a parità di presupposti** nell'ambito di tutto il territorio nazionale, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con i servizi offerti, secondo quanto previsto dall'art. 3 della Costituzione Italiana.

La Società mira ad erogare i propri servizi perseguendo gli impegni contrattuali assunti con il Comune di Trieste, nel rispetto dei principi di seguito enunciati.

- **Legalità:** L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento della Società si ispirano al principio di legalità.
- **Trasparenza:** scopo della Società è di garantire che tutte le informazioni rilevanti siano comunicate in modo chiaro, accessibile e comprensibile ai soggetti coinvolti, per costruire fiducia e facilitare una relazione positiva tra la Società e quest'ultimi. Questo include:
 - **Chiarezza delle informazioni:** fornire dettagli precisi e facilmente comprensibili su procedure, tariffe, scadenze e diritti dei singoli;
 - **Accessibilità:** assicurare che le informazioni siano facilmente accessibili a tutti, attraverso vari canali come i siti web, uffici fisici, e contatti telefonici o e-mail;
 - **Comunicazione aperta:** mantenere un dialogo aperto e onesto, rispondendo prontamente alle domande in modo sicuro;
 - **Documentazione completa:** fornire documenti e report dettagliati che spiegano le decisioni e le azioni intraprese dalla Società nel rispetto delle norme e dei regolamenti locali.
- **Efficienza ed efficacia:** al fine di assicurare che i servizi siano erogati in modo rapido, preciso e con il corretto impiego di risorse, per migliorare l'esperienza di accesso ai servizi da parte degli interessati. Questo include:
 - **Tempestività:** fornire i servizi entro i tempi stabiliti, di volta in volta negli ambiti dei contratti con i propri clienti e accessibili presso gli sportelli al pubblico, riducendo al minimo i ritardi;

- **Precisione:** assicurare che le operazioni siano svolte correttamente al primo tentativo, riducendo la necessità di correzioni o interventi successivi;
 - **Ottimizzazione delle risorse:** utilizzare le risorse disponibili in modo ottimale, evitando sprechi e migliorando continuamente i processi;
 - **Soddisfazione del contribuente:** garantire che i contribuenti ricevano un servizio di alta qualità che soddisfi le loro esigenze e aspettative.
- **Rispetto dei tempi:** attività e servizi devono essere completati entro i termini stabiliti, nell'arco di un range di accettazione da individuare con i propri clienti, allo scopo di mantenere la fiducia dei contribuenti e a garantire un servizio affidabile ed efficiente. Questo include:
- **Puntualità:** erogare i servizi e completare le operazioni entro le scadenze previste;
 - **Programmazione accurata:** pianificare le attività in modo da rispettare i tempi e gestendo eventuali ritardi;
 - **Monitoraggio continuo:** tenere traccia dei progressi per assicurarsi che le scadenze siano rispettate;
 - **Comunicazione tempestiva:** informare i contribuenti in caso di eventuali ritardi o modifiche ai tempi previsti;
- **Riservatezza:** la società Esatto S.p.A. garantisce la gestione riservata delle informazioni acquisite dai contribuenti nell'ambito della propria attività. Dette informazioni, le conoscenze e i dati acquisiti o elaborate dai dipendenti e dai collaboratori durante l'attività lavorativa sono da intendersi di proprietà della società Esatto S.p.A. e non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate senza specifica autorizzazione, ad eccezione delle richieste provenienti dalle Autorità di grado superiore. Per legge la società Esatto S.p.A. garantisce a tutti i contribuenti il rispetto della riservatezza secondo le modalità stabilite dal GDPR - Regolamento UE 2016/679 con specifico riferimento al diritto di accesso.

Ogni operazione è costantemente supervisionata e realizzata con le migliori tecnologie che il mercato possa offrire, al fine di ottenere e rendere un servizio ottimale sia all'Amministrazione Comunale che a tutta la cittadinanza.

L'adozione della presente Carta dei servizi è la conferma delle volontà di aprire un dialogo costruttivo e di attivare una stretta collaborazione tra Società e cittadini.

Per le entrate tributarie Esatto S.p.A. ogni anno predispone ed invia ad ogni contribuente, entro 30 giorni dalle scadenze, un avviso di pagamento con l'indicazione del debito dovuto

e del relativo termine di pagamento. L'avviso è predisposto sulla base della dichiarazione presentata dal contribuente e, per semplificare il rapporto tra il Comune ed i contribuenti, può essere unico per più entrate. L'avviso contiene l'indicazione analitica degli elementi sulla base dei quali è determinato il debito.

Il mancato invio o ricevimento dell'avviso, ovvero l'errata indicazione del dovuto contenuta nello stesso, non esime il contribuente dalla responsabilità per qualsiasi difetto di pagamento in caso di tributo previsto in autoliquidazione.

Il personale addetto agli sportelli fornisce tutte le delucidazioni sulla posizione contributiva di ogni singolo soggetto passivo concedendo, su richiesta (formale, ove richiesto dalla legge), tutte le riduzioni previste dalle normative *medio tempore* vigenti.

La società Esatto S.p.A. provvederà ad applicare la compensazione tra quanto dovuto dal contribuente e quanto a lui dovuto a titolo di rimborso, nel rispetto dei termini di legge e regolamentari previsti per ciascun tributo e garantendo negli altri casi la restituzione di importi versati e non dovuti entro il termine di 180 giorni dalla richiesta.

In nessun caso il personale della società Esatto è autorizzato e/o abilitato a richiedere e a riscuotere direttamente denaro contante presso il domicilio del cittadino.

5. Sportello per i cittadini

La società Esatto assicura l'apertura di sportelli:

- di front office (uffici aperti al pubblico)
- telefonici (tramite un call center con numero verde 800.800.880)
- digitali:
 - o via mail: esatto@esattospa.it
 - o via PEC: esattospa_comunicazioni@legalmail.it
- sportello online al seguente link:
<https://linkmate.servizienti.it/linkmateWeb/login?c=L424>

Tutti gli sportelli di **via Ottaviano Augusto n. 20/1** sono aperti nei giorni feriali e rispettano il seguente orario di apertura al pubblico:

lunedì, martedì, giovedì, venerdì: dalle ore 8:30 alle 16:00
mercoledì: dalle ore 8:30 alle 13:30

Gli uffici sono raggiungibili con le seguenti linee bus della Trieste Trasporti:

- da piazza Libertà (stazione ferroviaria) - linea n. 8, 17, 30
- da piazza Oberdan – linee n. 8, 9, 15, 17
- da piazza Tommaseo – linea n. 8, 9, 17
- da piazza Goldoni – linea n. 8, 9, 15, 17

Per le sole sanzioni del Codice della strada, Esatto S.p.A. assicura lo sportello informazioni e cassa, in via Revoltella n. 35 presso il Comando di Polizia Locale rispettando il seguente orario:

**dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00
lunedì e mercoledì anche dalle ore 13:30 alle ore 15:30**

Per eventuali prenotazioni su appuntamento, si rinvia al successivo punto 6.11.

La società Esatto S.p.A. ha attivato anche uno Sportello online (Linkmate), che consente di fruire dei servizi di Esatto da PC o smartphone. Il servizio permette la visura della propria posizione **TARI** e **CUP**, la stampa dell'avviso e dei modelli di pagamento, nonché di procedere al pagamento attraverso la piattaforma **PagoPA**. Consente inoltre la visura della propria posizione **IMU** fino al 2022 e **ILIA** dal 2023, nonché la stampa del modello **F24**.

Il personale addetto è abilitato all'acquisizione diretta di ogni informazione disponibile nel pieno rispetto delle disposizioni di cui al General Data Protection Regulation (GDPR) Regolamento (UE) 2016/679, assicurando l'esercizio dei diritti previsti all'art. 15 del medesimo Regolamento.

Tempo medio di attesa.

I tempi d'attesa per i fruitori dello sportello tradizionale sono al massimo di 20 minuti, mentre per quelli telefonici è previsto un tempo massimo di 5 minuti, salvo situazioni eccezionali che si potranno verificare in prossimità delle scadenze di legge.

I tempi di risposta a mail sono al massimo di 30 giorni.

I tempi di risposta a PEC sono al massimo di 30 giorni.

6. I servizi svolti da Esatto S.p.A.

6.1 Gestione e riscossione dell'Imposta Municipale Propria (IMU) e dell'Imposta Locale Immobiliare Autonoma (ILIA)

A decorrere dal 01/01/2023 si applica l'ILIA (Imposta locale immobiliare autonoma) agli immobili posseduti nel comune di Trieste e nei comuni della Regione Friuli Venezia Giulia. L'ILIA è stata istituita con la legge regionale 14 novembre 2022, n. 17 e sostituisce nel territorio regionale l'imposta municipale propria IMU, che continua ad applicarsi agli immobili ubicati AL DI FUORI del territorio regionale.

L'IMU continua ad applicarsi nel Comune di Trieste per gli anni d'imposta fino al 2022.

Dove rivolgersi: Via Ottaviano Augusto 20/1, Trieste.

Come effettuare i pagamenti:

Il versamento dell'ILIA deve essere effettuato mediante modello F24, presso gli sportelli bancari o gli uffici postali o tramite home banking.

Il modello F24 è disponibile presso tutti gli sportelli bancari, gli uffici postali e presso gli sportelli della società Esatto s.p.a.; inoltre può essere prelevato e stampato direttamente dal sito dell'Agenzia delle Entrate.

Si ricorda che l'eventuale errata indicazione del dovuto, contenuta sull'avviso inviato da Esatto SPA, non esime il contribuente dal corretto assolvimento degli obblighi impositivi.

Riferimenti normativi:

- Legge regionale 14 novembre 2022, n. 17 e ss.mm.ii.
- Regolamento comunale per l'applicazione dell'imposta
- Regolamento generale delle entrate del Comune di Trieste

Scadenze:

- acconto o rata unica entro il 16 giugno di ogni anno
- saldo entro il 16 dicembre di ogni anno

6.2 Gestione e riscossione della tassa rifiuti (TARI)

Sono tenuti a versare la Tassa sui Rifiuti (TARI) chi possiede o detiene, a qualsiasi titolo, locali o aree scoperte, anche se di fatto non utilizzati, suscettibili di produrre rifiuti urbani o assimilati, al Comune ove è ubicato il locale/area.

Si considerano rifiuti assimilati agli urbani quelli contenuti nel vigente regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e la pulizia del territorio del Comune di Trieste.

Sono escluse dall'applicazione della tassa le aree scoperte, non operative, pertinenziali o accessorie a locali tassabili nonché le aree comuni condominiali di cui all'articolo 1117 del codice civile che non sono detenute od occupate in via esclusiva.

Sono inoltre esclusi dalla tassazione i locali e le aree che per loro natura, per l'uso cui sono destinati ovvero per le obiettive condizioni di non utilizzabilità non sono suscettibili di produrre rifiuti.

Dove rivolgersi: Via Ottaviano Augusto 20/1, Trieste.

Come effettuare i pagamenti: La Società ESATTO SPA provvede a recapitare con congruo anticipo ai contribuenti iscritti negli elenchi del tributo l'avviso di pagamento e i relativi modelli di pagamento per il versamento della Tassa sui Rifiuti (TARI) mediante PagoPA.

Lista dei canali di pagamento su www.pagopa.gov.it.

Il circuito PagoPA è uno strumento a pagamento, le cui commissioni dipendono dall'intermediario che interviene per le operazioni di pagamento (posta, banche, Lottomatica ecc.) e consente il pagamento in due modalità:

1. on-line attraverso il sito di Esatto (per individuare la propria banca sul portale pagoPA digitare my bank) o del proprio intermediario (banca, posta ecc.) o tramite app e home banking della propria banca;
2. allo sportello presso posta, banca, ricevitoria, tabaccaio ed in alcuni supermercati.

Si raccomanda:

- di NON UTILIZZARE strumenti di pagamento diversi da quelli riportati nell'avviso inviato da ESATTO SPA (bonifici o bollettini postali) in quanto questi NON CONSENTONO la rapida ed efficace riconciliazione del pagamento eseguito e la corretta associazione alle posizioni contributive;
- di portare l'intero avviso di pagamento inviato da Esatto SPA presso il canale scelto per evitare disguidi e di sincerarsi prima dei costi applicati per poter valutare il canale più adeguato alle proprie esigenze.

Riferimenti normativi:

- Legge 27 dicembre 2013, n. 147
- Decreto-legge 6 marzo 2014 n. 16, convertito dalla legge 2 maggio 2014 n. 68
- Regolamento Comunale TARI
- Regolamento generale delle entrate

Scadenze:

La denuncia in caso di nuove occupazioni - cessazioni - variazioni e per le richieste di riduzione della tassa in generale deve essere presentata entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello in cui si è verificato l'evento (art. 25 Regolamento TARI, come modificato con delibera del Consiglio n. 14 dd. 17.04.2023). Si precisa che i versamenti e gli adempimenti che scadono il sabato o in un giorno festivo sono sempre rinviati al primo giorno lavorativo successivo, come previsto dal D.L. 70/2011 art. 7 comma 1 lettera h).

La Carta dei servizi TARI è pubblicata, ai sensi della deliberazione ARERA 15/2022 (TQRIF), al seguente link:

<https://amministrazionetrasparente.comune.trieste.it/trasparenza-nel-servizio-di-gestione-dei-rifiuti-urbani/>

6.3 Imposta di Soggiorno

L'imposta di Soggiorno è un'imposta di carattere locale applicata a carico delle persone che pernottano nelle strutture ricettive del Comune di Trieste ed è stata istituita con deliberazione consiliare n.12 del 29 marzo 2018 con la quale è stato approvato il relativo Regolamento. Entra in vigore dal 1° giugno 2018.

Il soggetto passivo dell'imposta di soggiorno è colui che pernotta nelle seguenti strutture ricettive: alberghi, residenze turistico-alberghiere e alberghi diffusi, campeggi, aree attrezzate riservate alla sosta delle autocaravan, villaggi turistici, residence, case per ferie, ostelli, affittacamere, case e appartamenti per vacanze, appartamenti ammobiliati per uso turistico, attività saltuarie di alloggio e prima colazione (bed & breakfast – chambre et petit déjeuner), agriturismo, strutture di turismo rurale, altre strutture turistiche a carattere sociale, nonché gli immobili destinati alle locazioni brevi, di cui all'articolo 4 del decreto legge 24 aprile 2017, n. 50, convertito dalla legge 21 giugno 2017, n. 96, ubicate nel territorio del Comune di Trieste.

Dove rivolgersi: Via Ottaviano Augusto 20/1, Trieste.

Scadenze: Entro l'ultimo giorno del mese successivo alla chiusura del relativo trimestre solare di riferimento.

- Prima scadenza: 30 aprile
- Seconda scadenza: 31 luglio
- Terza scadenza: 31 ottobre
- Quarta scadenza: 31 gennaio

Riferimenti normativi:

- art. 4 del decreto legislativo 14 marzo 2011, n. 23
- legge regionale FVG 17 luglio 2015, n.18
- legge regionale FVG 9 dicembre 2016, n. 21

- decreto legge 24 aprile 2017, n. 50, convertito con legge 21 giugno 2017, n. 95
- art. 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997
- legge 27 luglio 2000, n. 212
- Regolamento per l'istituzione e la disciplina dell'Imposta di Soggiorno

6.4 Parcheggi

Esatto S.p.A. gestisce una quota significativa dei parcheggi a raso della città di Trieste per un totale di circa 600 stalli ripartiti in quattro fasce tariffarie, serviti da parcometri, oltre a svariati parcheggi in struttura. I parcheggi su strada possono essere pagati con parcometro, tessera elettronica o sistemi prepagati Easypark e Neospark. I parcheggi in struttura possono essere pagati alle casse automatiche, con tessere prepagate o tessere keycard in abbonamento.

Dove rivolgersi: Via Ottaviano Augusto 20/1, Trieste – **dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30.**

Sono tenuti al pagamento i destinatari della contestazione o della notificazione del verbale d'illecito, oppure dell'avviso di violazione (foglietto verde).

In caso di violazione al Codice della Strada, dove sono previste sanzioni pecuniarie (contravvenzioni o "multe"), il cittadino deve pagare entro 60 giorni dalla contestazione immediata o dalla notificazione la somma indicata nel verbale a mezzo posta.

In caso di contestazione non immediata, ad esempio per assenza del trasgressore, l'agente lascia l'avviso di violazione (copia del verbale color verde, "multa") ed un bollettino postale, quando possibile, sul parabrezza del veicolo; in tal modo il trasgressore o paga la somma indicata nell'avviso entro 10 giorni dalla data dell'infrazione, risparmiando le spese di notifica, o attende la notifica del verbale che avverrà a mezzo posta.

In caso di notifica a mezzo raccomandata postale del verbale, il pagamento può avvenire esclusivamente tramite il modello di pagamento PagoPA allegato al verbale: l'importo è maggiorato di Euro 13,80. La somma deve essere pagata entro 60 gg. esatti (non 2 mesi).

A partire dal 61° giorno l'importo diventa circa il doppio della sanzione.

Dove rivolgersi: sportello Esatto S.p.A., presso Caserma San Sebastiano, via Revoltella 35, Trieste.

Come effettuare i pagamenti:

- Avvisi di violazione e verbali contestati dagli Agenti:

- **Sportello di ESATTO S.p.A.:** (***pagamento in contanti e POS***), via Revoltella 35 – primo piano sportello presso stanza 104. Da lunedì a venerdì dalle 10:00 alle 12:00 e lunedì e mercoledì anche dalle 13:30 alle 15:30
- **UFFICI POSTALI:** ccp n° 48727168 intestato a Esatto S.P.A. – CDS Trieste, piazza Sansovino 2, 34131 Trieste. ***Sulla causale indicare la targa del veicolo e la data dell'infrazione;***
- **BONIFICO:** codice IBAN: IT98 G076 0102 2000 0004 8727 168, per l'estero codice BIC/SWIFT: BPPIITRRXXX intestato a Esatto SpA – CDS Trieste. ***Sulla causale riportare il numero del verbale, la targa del veicolo e la data dell'infrazione.***

6.5 Diffusione di messaggi pubblicitari. Canone unico

Istituito dalla Legge 160/2019 (commi da 816 a 836), dal **1° gennaio 2021** entra in vigore il **Canone unico**, che sostituisce l'Imposta comunale sulla pubblicità (ICP) e il diritto sulle pubbliche affissioni (DPA), oltre che il Canone per l'occupazione di aree e spazi pubblici (COSAP).

Per la diffusione di messaggi pubblicitari nel Comune di Trieste (ove non soggetti ad autorizzazione), pertanto, è necessario presentare **apposita dichiarazione prima della diffusione dei messaggi** stessi con **contestuale versamento** del Canone unico da effettuarsi entro il giorno precedente l'esposizione.

Il pagamento Canone unico per la diffusione di **messaggi pubblicitari di durata giornaliera** può essere effettuato con POS presso lo sportello di Esatto S.p.A.

Per il pagamento del Canone unico per la diffusione di messaggi pubblicitari di durata superiore a un anno, la Società Esatto S.p.A. recapita agli utenti presenti nella banca dati, un avviso di pagamento con allegati i modelli di pagamento precompilati con l'importo dovuto.

Le dichiarazioni aventi a oggetto la diffusione di messaggi pubblicitari di durata superiore a un anno, si intendono rinnovate in modo automatico e tacito alla scadenza, con il pagamento del relativo canone da effettuarsi entro il **30 aprile dell'anno di riferimento**, sempre che non venga presentata disdetta. In caso di cessazione della diffusione dei messaggi pubblicitari, va presentata **apposita disdetta**, per atto scritto, **entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello di cessazione**. La disdetta libera dal pagamento del canone relativamente all'annualità successiva. La dichiarazione deve essere presentata anche nei casi di variazione di elementi dei messaggi pubblicitari che comportino la modificazione della superficie esposta o del tipo di pubblicità effettuata che vadano a incidere sulla quantificazione del canone dovuto.

Dove rivolgersi: Via Ottaviano Augusto 20/1, Trieste.

Riferimenti normativi:

- Regolamento per l'imposta comunale sulla pubblicità, approvato con deliberazione consiliare n. 183 dd. 19 dicembre 1995, modificato con deliberazione consiliare n. 12 del 22 marzo 2016.

6.6 Affissioni. Canone unico

Istituito dalla Legge 160/2019 (commi da 816 a 836), dal **1° gennaio 2021** entra in vigore il **Canone unico**, che sostituisce l'Imposta comunale sulla pubblicità (ICP) e il diritto sulle pubbliche affissioni (DPA), oltre che il Canone per l'occupazione di aree e spazi pubblici (COSAP).

Per l'affissione dei manifesti l'interessato è tenuto a presentare apposita commissione alla Società Esatto S.p.A., utilizzando esclusivamente la modulistica predisposta allo scopo e pubblicata anche nella sezione modulistica del sito.

Le pubbliche affissioni saranno effettuate secondo l'ordine di precedenza risultante dal ricevimento della commissione, previa presentazione di tutta la documentazione richiesta e ricezione del pagamento entro la giornata di presentazione della commissione stessa. Diversamente, gli spazi richiesti saranno considerati liberi.

Dove rivolgersi: Via Ottaviano Augusto 20/1, Trieste.

Riferimenti normativi: Regolamento comunale per l'istituzione e la disciplina del canone unico e del canone di concessione per l'occupazione delle aree pubbliche destinate a mercati

6.7 Occupazione suolo pubblico. Canone unico

Istituito dalla Legge 160/2019 (commi da 816 a 836), dal **1° gennaio 2021** entra in vigore il **Canone unico**, che sostituisce il canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP) oltre che l'imposta comunale sulla pubblicità (ICP) e il diritto sulle pubbliche affissioni (DPA).

Per l'occupazione delle aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile del Comune di Trieste, degli spazi soprastanti o sottostanti il suolo pubblico, è necessario richiedere apposita concessione secondo le modalità indicate dal portale telematico comunale/sito istituzionale dell'Ente.

Nel caso di una pluralità di occupanti di fatto, gli stessi sono tenuti in solido al pagamento del canone.

Il canone è indivisibile e il versamento dello stesso viene effettuato indifferentemente da uno dei contitolari in base ai principi generali della solidarietà passiva tra i condebitori così come previsto dall'art. 1292 del Codice Civile.

Per le **occupazioni aventi durata giornaliera**, il **pagamento del canone** deve essere effettuato, di norma, in un'unica soluzione, **contestualmente al rilascio della concessione**.

Per le **occupazioni aventi durata superiore a un anno**, il pagamento del canone relativo al **primo anno** di autorizzazione deve essere effettuato, di norma, in un'unica soluzione, **contestualmente al rilascio della concessione**; per gli **anni successivi il canone va corrisposto entro il 30 aprile**.

Dove rivolgersi: Via Ottaviano Augusto 20/1, Trieste.

Riferimenti normativi: Regolamento comunale per l'istituzione e la disciplina del canone unico e del canone di concessione per l'occupazione delle aree pubbliche destinate a mercati

- Regolamento DEHORS - VIGENTE DAL 04/08/2024
- Ambiti e piani di dettaglio - VIGENTE DAL 21/07/2025
- Fascicolo corsie di emergenze
- Elementi tipologici - VIGENTE DAL 04/08/2024
- Ambiti e piani di dettaglio - VIGENTE DAL 04/08/2024 al 20/07/2025
- Regolamento "DEHORS" - Norme (maggio2016) - VIGENTE FINO AL 03/08/2024
- Regolamento "DEHORS" - All.1 (luglio 2022) - VIGENTE FINO AL 03/08/2024
- Regolamento "DEHORS" – All.2 (aprile2014) - VIGENTE FINO AL 03/08/2024

6.8 Riscossione coattiva delle entrate

Dove rivolgersi: Via Ottaviano Augusto 20/1, Trieste.

Come effettuare i pagamenti: mediante bollettino di conto corrente postale precompilato.

Riferimenti normativi:

- R.D. n. 639/1910 e s.m.i.
- D.P.R. n. 602/1973
- D.L.gs. n. 446/1997
- D.Lgs. n. 112/99
- L. n. 160/2019, art 1, commi 792 e ss.
- DPR n. 602/73 (Titolo II) e s.m.i.
- D.Lgs. n. 173/2024
- D.Lgs. n. 175/2024

- D.Lgs. n. 33/2025
- Regolamento generale delle entrate del Comune di Trieste

Scadenze:

- entro 30 giorni dalla data di notifica dell'ingiunzione o nel termine indicato nell'atto

7. La Società Esatto

Per garantire ogni giorno un servizio di qualità ai cittadini, le persone che lavorano in Esatto S.p.A. hanno un ruolo fondamentale. La Società realizza diverse iniziative per sensibilizzare e coinvolgere il proprio personale nel processo di miglioramento dei servizi offerti alla cittadinanza attraverso comunicazioni interne, incontri periodici e corsi formativi.

7.1 Chiarezza e comprensibilità

Per rendere effettivi i diritti dei cittadini, la società Esatto S.p.A. si impegna ad utilizzare un linguaggio facilmente comprensibile all'utenza, a snellire quanto più possibile gli aspetti burocratici e ad adottare comportamenti improntati alla trasparenza e semplicità.

7.2 Tutela della Privacy

La società Esatto S.p.A. garantisce a tutti i cittadini il rispetto della tutela della privacy secondo le modalità stabilite dal **Regolamento (UE) 2016/679 General Data Protection Regulation (GDPR)**, con specifico riferimento a quanto disposto dall'art. 15 e dal **Codice della Privacy (D.Lgs. 196/2003)**.

I dati raccolti sono utilizzati esclusivamente per l'erogazione dei servizi, come la gestione delle richieste online e vengono trattati attraverso operazioni necessarie quali la registrazione, conservazione e modificazione. I dati possono essere comunicati a soggetti esterni, come istituti di credito o autorità competenti, solo per finalità strettamente legate all'erogazione del servizio. In ogni caso, i dati non vengono diffusi, salvo obblighi di legge.

I dati vengono trattati in modo lecito, trasparente e conforme ai principi di riservatezza e pertinenza.

Gli utenti possono accedere ai propri dati, ottenere la conferma dell'esistenza dei propri dati personali, l'indicazione dell'origine, della logica e della finalità del trattamento, richiederne l'aggiornamento, la correzione, l'integrazione, e in caso di violazioni, hanno il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali. Il trattamento dei dati è effettuato con mezzi elettronici e, quando necessario, anche cartacei da soggetti autorizzati e formalmente incaricati. Per ulteriori informazioni sulla tutela della privacy, si può fare riferimento all'informativa riportata al seguente link: <https://esattospa.it/privacy-policy/>.

7.3 Garanzia della continuità del servizio

La società Esatto S.p.A. s'impegna a garantire la presenza costante degli operatori nello svolgimento di tutti i servizi e le sostituzioni immediate del personale assente con altri dipendenti in possesso degli stessi requisiti richiesti per il personale titolare.

7.4 Le regole per il personale a contatto con il pubblico

La società Esatto S.p.A. ha stabilito alcune regole di comportamento per orientare il personale ad una sempre maggiore e comunque adeguata attenzione nei confronti dei fruitori dei servizi.

L'obiettivo primario è quello di stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra cittadini e Società.

7.5 Il personale a contatto con il pubblico

Nei rapporti con i cittadini, tutto il personale:

- deve dimostrare la massima disponibilità e non ne deve ostacolare i diritti;
- deve rispondere alle richieste di informazioni con gentilezza, solerzia, premura e precisione;
- deve evitare discussioni con gli interlocutori, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;
- deve astenersi da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine della società o che contrastino con le disposizioni aziendali.

7.6 La cura della persona

Tutto il personale deve:

- aver cura del proprio aspetto personale;
- indossare, ove richiesto, il vestiario fornito dalla Società, sempre pulito ed ordinato.

7.7 Posta elettronica certificata (PEC)

Il Codice dell'Amministrazione Digitale riconosce ai cittadini alcuni "Diritti Digitali". In particolare attribuisce ai contribuenti, cittadini ed imprese, il diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le Pubbliche Amministrazioni, con i loro Concessionari, e con i gestori di pubblici servizi.

Tra i diritti digitali è compreso anche l'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC). La PEC è obbligatoria per le imprese, la Pubblica Amministrazione e i liberi professionisti. È uno strumento capace di attribuire valore legale ad una e-mail, al pari di una tradizionale raccomandata con ricevuta di ritorno.

Pertanto, in ottemperanza a quanto previsto dal Codice Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.), Esatto S.p.A. è dotata dell'indirizzo di posta elettronica certificata esattospa_comunicazioni@legalmail.it

7.8 Appuntamenti

I cittadini con posizioni contributive particolarmente complicate possono fissare un appuntamento con il personale di Esatto telefonicamente o via mail; dal 31.12.2010 al servizio di appuntamento si accede anche mediante il web.

Nell'ambito del miglioramento dei servizi verso l'utenza, inoltre, sarà possibile prenotare l'accesso ai servizi ILIA e TARI di Esatto tramite il sistema CodaQ già in uso presso il Comune di Trieste e diversi enti e aziende in città e in circa 600 sedi sul territorio nazionale.

Le prenotazioni possono essere prese, in modo semplice e veloce, tramite:

- la app CodaQ liberamente scaricabile dagli store;
- dalla homepage del sito di Esatto.

Gli utenti con prenotazione verranno serviti con priorità, mentre rimane la possibilità di accedere agli uffici mediante la coda regulate tramite il numero da ritirare al momento dell'accesso. Anche questo strumento sarà gradualmente esteso a tutti i servizi.

8. Comunicazioni con i contribuenti/utenti

La Società ha attivato il sito internet <https://esattospa.it/> dove tutti i cittadini possono trovare le informazioni relative ai servizi svolti, alle aliquote d'imposta e alle tariffe che la Società applica secondo le indicazioni ricevute dal Comune di Trieste, nonché alle modalità di pagamento.

Sul sito internet <https://esattospa.it/>:

- sono esplicitati, per singola entrata tributaria ed extratributaria affidata in riscossione, le modalità di accesso ai servizi svolti dalla Società;
- sono messi a disposizione dei contribuenti/utenti i facsimili della modulistica, delle certificazioni, delle dichiarazioni e di ogni altro documento o atto utile ai cittadini per l'accesso ai servizi affidati alla Società;
- sono disponibili i regolamenti disciplinanti le singole entrate gestite, nonché le relative normative tributarie.

Sul sito internet è presente un link “Recapiti e Contatti”, attraverso il quale i contribuenti utenti potranno dialogare con la società richiedendo informazioni sui servizi e appuntamenti per un contatto diretto con gli sportelli.

9. Accesso civico

Gli utenti possono ricorrere all'istituto dell'accesso civico semplice o generalizzato. Tale istituto è consentito sui documenti per i quali la legge prevede l'obbligo della pubblicazione ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 33/13 (accesso civico semplice) o per documenti, informazioni e dati che servono al richiedente per esercitare il diritto di partecipazione al dibattito pubblico o per il controllo sul perseguimento delle finalità istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche, ai sensi dell'art. 5, comma 22 del D. Lgs. 33/2013 (accesso civico generalizzato).

L'istanza può essere presentata alla società Esatto S.p.A. con comunicazione scritta inviata all'indirizzo di posta elettronica certificata esattospa_comunicazioni@legalmail.it.

La comunicazione elettronica dovrà avere come oggetto “Istanza di accesso civico” oppure “Istanza di accesso civico generalizzato” a seconda della richiesta.

10. Modalità di segnalazione di disservizi e di presentazione dei reclami

A richiesta dell'utenza, la Società risponde alle segnalazioni di problemi, disservizi e reclami entro 45 giorni dal loro ricevimento.

Le segnalazioni di disservizi e reclami possono essere inoltrate:

- telefonicamente al numero verde: **800 800 880**
- tramite posta al seguente indirizzo:

**Esatto S.p.A.
via Ottaviano Augusto 20/1
34123, Trieste**

- tramite posta elettronica al seguente indirizzo:

esatto@esattospa.it

- tramite P.E.C. (posta elettronica certificata) al seguente indirizzo:

esattospa_comunicazioni@legalmail.it

I reclami ed i suggerimenti dei contribuenti sono strumenti preziosi per ottimizzare la qualità dei servizi della società Esatto S.p.A.