

Carta della qualità del servizio di gestione TARI del Comune di Bologna

(Aggiornata con determinazione dirigenziale DD/PRO/2025/20375)

Indice

I-Informazioni Generali.....	4
1.Cos'è e che finalità ha la Carta.....	4
2.Qual è il quadro legislativo e regolamentare.....	4
3.Cos'è la TARI.....	6
4.Chi paga la TARI.....	6
5.Esclusioni e riduzioni della TARI.....	6
6.Che ruolo ha il Comune.....	9
7.Qualì sono i principi di erogazione del servizio.....	10
8.Qualì sono i servizi erogati.....	11
9.Che validità ha la Carta.....	14
II-Gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate.....	15
1.Qualì sono gli standard di qualità del servizio.....	15
2.Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente.....	17
3.Come è verificato il rispetto degli standard di qualità.....	17
4.Come sono aggiornati gli standard.....	18
III-Le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per effettuare reclami, proposte e suggerimenti e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie.....	19
1.Qualì sono gli istituti a tutela del/della contribuente.....	19
2.Strumenti di adesione alle contestazioni.....	20
3.Come esercitare il diritto di accesso.....	20
4.Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti.....	21
IV-Le modalità di calcolo e di pagamento.....	22
1.Come si riscuote la TARI.....	22
2.Qualì sono le modalità di calcolo della TARI.....	22
3.Qualì sono i tempi e le modalità di pagamento della TARI.....	24

4. Quando e come si presenta la dichiarazione TARI.....	25
5. Come avviene la rettifica del prospetto riassuntivo TARI.....	26
6. Cosa succede in caso di morosità.....	26

I-Informazioni Generali

1.Cos'è e che finalità ha la Carta

Con la Carta della qualità del servizio di gestione TARI il Comune di Bologna sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio, sulla base di quanto definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e dall'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (Atersir).

La Carta definisce le modalità di accesso alle informazioni e ai servizi, le modalità di prevenzione del contenzioso e quelle per segnalare aree di miglioramento o disservizi, avendo chiaro cosa aspettarsi dal rapporto tra Comune e cittadini.

Misurare il livello di qualità erogata, confrontandola con i valori promessi, permetterà al Comune di stabilire le azioni per mantenere l'impegno assunto con i cittadini, per offrire un servizio che risponda adeguatamente alle esigenze e, nel contempo, garantisca una migliore economicità nella gestione delle risorse impiegate.

2.Qual è il quadro legislativo e regolamentare

La Carta si ispira alla normativa seguente:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente"
- D.P.C.M. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici
- D.L. 30/07/1999 n. 286 art.11, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione nelle forme, anche associative, riconosciute GERST/Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi
- L. n. 244/2007 art.2 c.461, che prevede l'obbligo per il gestore di emanare una "Carta della Qualità dei Servizi"
- D.lgs. 27 ottobre 2009 n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D.lgs. n.74/2017. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di

soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, in particolare con i destinatari dei servizi

- D.L. 14 marzo 2013 n.33 in tema di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”

Delibere di approvazione delle tariffe:

- Delibera del Consiglio Comunale PG n.115611/2019 – Approvazione del piano finanziario ed attestazione di conformità ad esso delle tariffe TARI 2019 ai sensi dell'art.1, comma 683, Legge n. 147 del 27/12/2013
- Delibera del Consiglio Comunale PG n.246813/2020 – Conferma per il 2020 delle tariffe TARI adottate per il 2019 ai sensi dell'art. 107, comma 5, del D.L. 17 marzo 2020 n.18
- Delibera del Consiglio Comunale PG n. 298254/2021 – Approvazione delle tariffe TARI 2021 in conformità al piano economico finanziario (PEF) del servizio rifiuti ai sensi dell'art.1, comma 683, L.147/13
- Delibera del Consiglio Comunale PG n. 350121/2022 – Approvazione delle tariffe TARI 2022 in conformità al piano economico finanziario (PEF) del servizio rifiuti ai sensi dell'art.1, comma 683, L.147/13
- Delibera del Consiglio Comunale PG n. 298473/2023 – Approvazione delle tariffe TARI 2023 in conformità al piano economico finanziario (PEF) del servizio rifiuti ai sensi dell'art.1, comma 683, L.147/13
- Delibera del Consiglio Comunale PG n. 298084/2024 – Approvazione delle tariffe TARI 2024 in conformità al piano economico finanziario (PEF) del servizio rifiuti ai sensi dell'art.1, comma 683, L.147/13
- Delibera del Consiglio Comunale PG n. 297932/2025 – Approvazione delle tariffe TARI 2025 in conformità al piano economico finanziario (PEF) del servizio rifiuti ai sensi dell'art.1, comma 683, L.147/13

Regolamento TARI

Regolamento Comunale per la disciplina della tassa sui rifiuti (TARI) approvato con deliberazione del Consiglio Comunale PG n.80301/2014 del 12/05/2014 e successive modificazioni. Il regolamento è stato modificato dalle delibere:

- PG n.115610/2019 - Data seduta 11/03/2019 - Data entrata in vigore 01/01/2019
- PG n.566503/2019 - Data seduta 19/12/2019 - Data entrata in vigore 01/01/2020

- PG n.236242/2020 - Data seduta 15/12/2020 - Data entrata in vigore 01/01/2020
- PG n.146394/2021 - Data seduta 29/03/2021 - Data entrata in vigore 01/01/2021
- PG n.403276/2021 - Data seduta 13/09/2021 - Data entrata in vigore 01/01/2021
- PG n.154025/2022 - Data seduta 28/03/2022 - Data entrata in vigore 01/01/2022
- PG n.846698/2022 - Data seduta 23/12/2022 - Data entrata in vigore 01/01/2023
- PG n.483446/2023 - Data seduta 17/07/2023 - Data entrata in vigore 01/01/2023
- PG n.847594/2023 - Data seduta 22/12/2023 - Data entrata in vigore 01/01/2024
- PG n.900734/2024 - Data seduta 20/12/2024 - Data entrata in vigore 01/01/2025
- PG n.454885/2025 - Data seduta 16/06/2025 - Data entrata in vigore 01/01/2025

3.Cos'è la TARI

TARI è l'acronimo di Tassa Rifiuti, il tributo comunale istituito con la legge di stabilità 2014. Il presupposto della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. La TARI prevede pertanto che la somma da versare al Comune sia dovuta dagli inquilini, indipendentemente se proprietari o affittuari.

4.Chi paga la TARI

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. In caso di pluralità di possessori o di detentori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria. In caso di detenzione temporanea di durata non superiore a sei mesi nel corso dello stesso anno solare, la TARI è dovuta soltanto dal possessore dei locali e delle aree a titolo di proprietà, usufrutto, uso, abitazione o superficie. Nel caso di locali in multiproprietà e di centri commerciali integrati, il soggetto che gestisce i servizi comuni è responsabile del versamento della TARI dovuta per i locali e le aree scoperte di uso comune e per i locali e le aree scoperte in uso esclusivo ai singoli possessori o detentori, fermi restando nei confronti di questi ultimi gli altri obblighi o diritti derivanti dal rapporto tributario riguardante i locali e le aree in uso esclusivo.

5.Esclusioni e riduzioni della TARI

Sono **esclusi** dalla TARI i locali e le aree oggettivamente insuscettibili di produrre rifiuti urbani di cui all'articolo 183 comma 1 lettera b-ter del D.Lgs.152/2006. Si tratta di locali e aree che non possono produrre rifiuti o per la loro natura o per il particolare uso cui sono

stabilmente destinati o perché risultino in obiettive condizioni di non utilizzabilità nel corso dell'anno, ad esempio (articolo 9 del Regolamento TARI):

- centrali termiche e locali stabilmente riservati ad impianti tecnologici
- unità immobiliari prive di mobili e suppellettili e sprovviste di contratti attivi di fornitura di servizi pubblici a rete (gas e luce)
- la parte degli impianti sportivi riservata, di norma, ai soli praticanti
- fabbricati oggettivamente inagibili e di fatto inutilizzati
- fabbricati oggetto di lavori di ristrutturazione restauro o risanamento conservativo
- edifici in cui viene esercitato pubblicamente il culto

Trovano applicazione le seguenti ipotesi di **riduzione** del tributo (articoli 16, 16-bis, 17-ter, 18, 18-bis e 18-ter del regolamento TARI):

- riduzione della TARI a favore di nuclei residenti in cui siano presenti 1 o più figli di età pari o inferiore a 26 anni e la cui dichiarazione Isee ordinaria attesti un valore inferiore o uguale a 26.000 euro: riduzione dal 10% al 30% della TARI a seconda che nel nucleo familiare risiedano da 1 a 3 o più figli (articolo 17-ter)
- abitazioni con unico occupante lì residente: riduzione 30% (articolo 16)
- agricoltori che occupano la parte abitativa della costruzione rurale: riduzione 10% (articolo 16)
- locali non adibiti ad abitazione ed aree scoperte, nell'ipotesi di uso stagionale o non continuativo ma ricorrente: 30% (articolo 16)
- abitazioni occupate da soggetti passivi di nazionalità italiana iscritti all'Anagrafe degli italiani residenti all'estero (AIRE), a condizione che l'immobile sia a loro esclusiva disposizione e in quanto tale resti inutilizzato: riduzione 30% (articolo 16)
- abitazioni occupate da soggetti passivi di nazionalità non italiana che dimorino all'estero per più di sei mesi all'anno a condizione che non siano residenti in quell'immobile e che esso resti inutilizzato perché tenuto ad effettiva disposizione: riduzione 30% (articolo 16)
- la tariffa è ridotta al 50% - per un massimo di 24 mesi - per le utenze non domestiche quando l'attività sia ferma a seguito di procedure concorsuali, cassa integrazione a zero ore, o per inattività o cessata attività (articolo 16)
- per i pensionati non residenti nel territorio dello Stato e iscritti all'Anagrafe degli italiani residenti all'estero (AIRE), la TARI è ridotta di due terzi per una sola unità

immobiliare posseduta a titolo di proprietà o di usufrutto in Italia, a condizione che non risulti locata o data in comodato d'uso (articolo 16-bis)

- per una sola unità immobiliare a uso abitativo, non locata o data in comodato d'uso, posseduta in Italia a titolo di proprietà o usufrutto da soggetti non residenti nel territorio dello Stato che siano titolari di pensione maturata in regime di convenzione internazionale con l'Italia, residenti in uno Stato di assicurazione diverso dall'Italia, la TARI è dovuta in misura ridotta di due terzi (articolo 16-bis)
- ai sensi dell'articolo 1 comma 86 della legge 28.12.1995 n.549 il tributo è ridotto al 50% a favore degli esercizi commerciali ed artigianali aventi la propria sede operativa in zone precluse al traffico a causa dello svolgimento di lavori per la realizzazione di opere pubbliche che si protraggono per oltre 6 mesi (articolo 18).
- il tributo è ridotto al 50% a favore degli esercizi commerciali ed artigianali aventi la propria sede operativa in zone interessate dallo svolgimento di lavori per la realizzazione del progetto "Prima Linea Tranviaria di Bologna-Linea Rossa", approvato con delibera di Giunta PG n. 344906/2021 (articolo 18-bis) o del progetto "Seconda Linea Tranviaria di Bologna – Tratto Nord Linea Verde" approvato con delibera di Giunta PG n. 249552/2024 (articolo 18-ter).

Sono inoltre riconosciute le seguenti agevolazioni per la raccolta differenziata e l'avvio al recupero (articolo 17 del regolamento TARI):

- sconto pari a 0,10 euro/Kg di rifiuto conferito in stazione ecologica, fino ad un ammontare massimo di sconto pari al 30% del tributo dovuto, ai contribuenti utenze domestiche che facciano utilizzo della compostiera o che conferiscano rifiuti in forma differenziata direttamente al centro di raccolta autorizzato (c.d. stazione ecologica attrezzata o isola ecologica)
- riduzione legata al compostaggio domestico, quantificata nella misura del 10% della tariffa, con effetto dal primo giorno del bimestre solare successivo a quello della presentazione dell'apposita istanza
- sconto della tassa nella misura di 0,20 euro/kg per i titolari di utenze non domestiche che, previa presentazione di apposita istanza, dimostrino di aver avviato al recupero determinate quantità di rifiuti urbani di cui all'articolo 183 comma 1 lettera b-ter del D.Lgs.152/2006 prodotti dalle loro attività. In ogni caso la TARI non è mai dovuta in misura inferiore al 50%.

Ulteriori agevolazioni previste dal regolamento TARI:

- alle utenze non domestiche di cui all'ultimo periodo dell'articolo 1 comma 652 della legge 147/13, con superficie adibita a produzione o distribuzione di beni alimentari superiore a 300 mq, che cedano gratuitamente eccedenze alimentari a soggetti donatori (enti pubblici ed enti privati che perseguono finalità civiche e solidaristiche senza scopo di lucro) è riconosciuto, sulla base di documentata istanza di parte, un abbattimento tariffario quantificato in 0,20 euro/kg di beni alimentari di cui sia stata debitamente documentata la cessione gratuita. L'abbattimento non può in ogni caso incidere per oltre il 10% sull'ammontare totale della tassa dovuta (articolo 17-bis)
- sono esenti da tassa, per ragioni di preminente interesse pubblico dell'attività ivi esercitata, i centri sociali per anziani in corso di trasformazione nelle case di quartiere e le case di quartiere stesse, intendendosi per tali le strutture messe a disposizione dal Comune in tutti i quartieri della città, aperte a tutti i cittadini per essere riferimento delle attività di comunità e favorire l'integrazione e la solidarietà sociale, oltre che luoghi di ritrovo in cui poter svolgere attività di tempo libero e culturali (articolo 17-ter).
- la tassa rifiuti relativa a capannoni funzionalmente dismessi, coinvolti in processi di rigenerazione urbana ai sensi degli strumenti urbanistici comunali vigenti ovvero oggetto di convenzione ai sensi dell'articolo 16 della legge regionale 21 dicembre 2017 n.24 ed utilizzati per fini esclusivamente non commerciali è calcolata per intero fino a 2.000 mq di superficie ed in ragione del 10% con riferimento alla superficie eccedente (articolo 17-ter)
- sono esenti da TARI le strutture per gatti con accertate abitudini domestiche di cui all'articolo 42 del Regolamento comunale di Tutela della Fauna Urbana (articolo 17-ter).

6.Che ruolo ha il Comune

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI, esercita questa potestà nella persona del dirigente dell'Unità Intermedia Entrate in qualità di Funzionario Responsabile del tributo, nominato dalla Giunta Comunale. Il Comune opera in ottemperanza alla normativa nazionale in materia di TARI e al Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

7. Quali sono i principi di erogazione del servizio

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

Rispetto delle normative e onestà: i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione

Eguaglianza di trattamento: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Il Comune garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura

Imparzialità: il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono

Continuità: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio saranno limitati al minimo

Chiarezza e trasparenza: il Comune garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio

Efficienza ed efficacia: il Comune persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale

Partecipazione: il/la contribuente ha il diritto di richiedere al Comune tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti

Tutela dell'ambiente: nell'attuazione dei propri compiti il Comune si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua

Cortesìa: il Comune si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto

Privacy: il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei contribuenti avvenga nel rispetto del D.Lgs.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come emendato dal D.Lgs.10 agosto 2018, n. 101 in accordo al Regolamento EU 2016/679, "Regolamento generale sulla protezione dei dati"

Semplificazione delle procedure: il Comune si impegna a proporre al/alla contribuente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione

8. Quali sono i servizi erogati

Si riportano di seguito i servizi erogati e i contatti di riferimento.

Servizio	Descrizione	Contatti
Servizio di gestione e riscossione tassa rifiuti ordinaria (TARI)	<ul style="list-style-type: none"> » sapere chi deve pagare, quanto, quando e come » sapere cosa fare in caso di acquisita o cessata disponibilità di locali e/o aree tassabili, trasferimenti da un locale ad un altro, variazione di superficie o di tariffa » usufruire di riduzioni o esenzioni » chiedere un rimborso 	<p>assistenza online collegati al sito https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/pagare-tassa-rifiuti-tari</p> <p>assistenza telefonica 800 037 688 051 0185048 (numeri gratuiti da fisso e da cellulare) da lunedì a venerdì, dalle 8 alle 19 sabato, dalle 8 alle 13</p> <p>servizio Infotributi</p>



		<p>invia richieste o segnalazioni e ricevi risposta a mezzo email compilando il form su https://moduli.retecivica.lepida.it/ComuneBologna_infotributi</p> <p>prenota appuntamento con lo sportello o con il servizio di video chat tramite il sito https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/servizi-online-prenotazione-appuntamenti oppure contatta l'assistenza telefonica</p> <p>ritiro tessere Smeraldo rivolgiti, previo appuntamento, all'Ecosportello di Quartiere, indipendentemente da dove abiti. Per prenotare collegati al link https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/servizi-online-prenotazione-appuntamenti o telefona al numero 800 037 688 o allo 051 0185048 dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 19, sabato dalle 8 alle 13. In alternativa puoi rivolgerti senza appuntamento all'URP dell'U.I. Entrate</p>
<p>Servizio di controllo dell'evasione e riscossione coattiva tassa rifiuti (TARSU, TARES, TARI)</p>	<p>» ottenere informazioni sull'avviso di accertamento per infedele od omessa denuncia ricevuto e successivi provvedimenti di riscossione coattiva (ingiunzione di</p>	<p>assistenza online collegati al sito https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/riscossione-</p>



	<p>pagamento, preavviso di fermo amministrativo, preavviso di ipoteca, atti di pignoramento)</p> <p>» ottenere informazioni sull'avviso di accertamento per insufficiente, omesso, tardivo pagamento e successivi provvedimenti di riscossione coattiva</p> <p>» consegnare documentazione utile alla revisione totale o parziale dell'avviso di accertamento ricevuto e dei successivi provvedimenti di riscossione coattiva</p> <p>» ottenere informazioni sulla posizione debitoria</p> <p>» conoscere le possibilità esistenti per evitare il contenzioso tributario</p>	<p>coattiva-entrate-comunali</p> <p>assistenza telefonica 800 037 688 051 0185048 (numeri gratuiti da fisso e da cellulare) da lunedì a venerdì, dalle 8 alle 19 sabato dalle 8 alle 13</p> <p>servizio Infotributi invia richieste o segnalazioni e ricevi risposta a mezzo email compilando il form su https://moduli.retecivica.lepida.it/ComuneBologna_infotributi</p> <p>prenota appuntamento con lo sportello o con il servizio di video chat tramite il sito https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/servizi-online-prenotazione-appuntamenti oppure contatta l'assistenza telefonica</p>
Servizio di rateizzazione	<p>» richiedere il pagamento rateale degli atti ricevuti (avvisi di accertamento, ingiunzioni di pagamento, comunicazione di sollecito, preavviso di fermo amministrativo, preavviso di iscrizione di ipoteca) compatibilmente con i requisiti previsti dai Regolamenti</p>	<p>assistenza online collegati al sito https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/rateizzazione-di-entrate-comunali</p> <p>assistenza telefonica 800 037 688</p>

	<p>comunali; » acquisire la modulistica prevista per la presentazione della domanda e le informazioni sulla documentazione necessaria » trasmettere la richiesta di pagamento rateale</p>	<p>051 0185048 (numeri gratuiti da fisso e da cellulare) da lunedì a venerdì, dalle 8 alle 19 sabato dalle 8 alle 13</p> <p>servizio Infotributi richiedi informazioni e ricevi risposta a mezzo email compilando il form su https://moduli.retecivica.lepida.it/ComuneBologna_infotributi</p> <p>invia la domanda tramite pec servizioriscossione@pec.comune.bologna.it</p> <p>compila e invia la domanda online https://moduli.retecivica.lepida.it/ComuneBologna_DomandaRateizzazioneEntrate</p> <p>prenota appuntamento collegati al sito https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/servizi-online-prenotazione-appuntamenti oppure contatta l'assistenza telefonica</p>
--	---	---

9. Che validità ha la Carta

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti ai punti successivi, i giudizi

espressi dagli utenti nei questionari messi a loro disposizione e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

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

1. Quali sono gli standard di qualità del servizio

Con la deliberazione di Consiglio d'Ambito n. 11 dell'11 aprile 2022 l'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (Atersir) ha determinato, per tutte le gestioni dell'ATO Emilia-Romagna, gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, individuando il posizionamento della gestione nello **Schema I-Livello qualitativo minimo** della matrice di cui alla tabella 1 allegata al Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), approvato da Arera con la delibera 15/2022/R/RIF.

Atersir ha inoltre deliberato di non introdurre, nella regolazione della qualità tecnica e contrattuale del servizio, obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio individuato. Al riguardo si precisa che allo Schema I non sono applicati gli Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del Servizio di Gestione dei Rifiuti urbani (di cui alla Tabella 1 articolo 53.1 del TQRIF).

Sulla base dello schema regolatorio prescelto, si esplicitano di seguito gli obblighi di servizio relativi ai servizi-tipo erogati dal Comune di Bologna, con i relativi standard di legge (ove previsti) e di impegno da parte del Comune.

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Emissione prospetti riassuntivi	Rispetto calendario di distribuzione prospetti riassuntivi	Invio del prospetto almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata
Attività di assistenza e servizio al pubblico (Sportello fisico)	Disponibilità di appuntamento	Entro 7 giorni lavorativi
Attività di assistenza e servizio al pubblico (Sportello online)	Disponibilità di videochat	Entro 7 giorni lavorativi
Assistenza telefonica	Numero gratuito da telefono fisso e cellulare (da lunedì a venerdì, dalle 8 alle 19, sabato	Risposta entro 4 minuti

	dalle 8 alle 13)	
Gestione delle dichiarazioni di iscrizione, variazione e cessazione dal servizio	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Tempi di risposta	<p>Immediato, se consentito dalla richiesta formulata, nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente a sportello.</p> <p>Immediato, se consentito dalla richiesta formulata, nel caso di accesso al portale TARIWeb al link http://tari.comune.bologna.it/</p> <p>Servizio Infotributi Risposta a mezzo email entro 3 giorni lavorativi, per richieste o segnalazioni inviate compilando il form su www.comunebo.it/infotributi</p>
Rilascio informazioni relative alla specifica situazione del/della contribuente	Tempi di risposta	<p>Servizio Infotributi Risposta a mezzo email entro 3 giorni lavorativi, per richieste o segnalazioni inviate compilando il form su https://moduli.retecivica.lepida.it/ComuneBologna_infotributi</p>
Rimborso somma non dovuta (per legge, entro 180 giorni dalla richiesta da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto

Annullamento/rettifica di avviso di accertamento o di ingiunzione di pagamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta
Rettifica del prospetto riassuntivo TARI	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta
Interpello (articolo 11 legge n.212/2000 Statuto dei diritti del contribuente)	Tempi di risposta	Entro 90 giorni dalla richiesta (articolo 11 legge n.212/2000 Statuto dei diritti del contribuente)
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta
Ritiro tessera riconoscimento dell'utenza (Tessera Smeraldo virtuale e/o fisica)	Tempi di risposta	Tessera virtuale, entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione della dichiarazione. Tessera fisica, consegna immediata allo sportello al momento della presentazione della dichiarazione
Ritiro allo sportello della Tessera Smeraldo (fisica)	Tempi di attesa	Entro 15 minuti. Entro 30 minuti nei periodi di punta

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

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato sulla base delle risposte ai questionari messi a loro disposizione all'URP dell'Unità Intermedia Entrate in Piazza Liber Paradisus n.10 – Torre A - Piano Primo.

3.Come è verificato il rispetto degli standard di qualità

Il Comune verifica i livelli di servizio erogato confrontandosi periodicamente con il Fornitore del servizio di gestione ordinaria e supporto alla riscossione ordinaria della TARI e del servizio di gestione e ricerca dell'evasione TARI. Nell'ambito della convenzione (Rep. RSPIC/2024/373) "Affidamento dei servizi di supporto alla gestione della riscossione dei tributi e di altre entrate comunali 4-Comune di Bologna" per il periodo 2025-2028, il Fornitore deve dare conto trimestralmente al Comune delle proprie attività svolte rispetto a quanto stabilito dal Capitolato e offerta tecnica.

4. Come sono aggiornati gli standard

La Carta dei Servizi è un documento dinamico, di conseguenza, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati del processo di verifica descritto al paragrafo precedente, i giudizi espressi dai contribuenti nei questionari e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

III-Le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per effettuare reclami, proposte e suggerimenti e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie

1. Quali sono gli istituti a tutela del/della contribuente

Il/la contribuente può interpellare il Comune per ottenere un parere riguardante situazioni concrete e personali relative all'applicazione dei tributi locali nelle ipotesi previste dal Regolamento delle entrate comunali e della relativa riscossione (**Interpello**). La presentazione dell'istanza non ha effetto sulle scadenze previste dalla disciplina tributaria. Inoltre, negli specifici casi individuati dalla normativa tributaria è previsto un confronto tra Comune e contribuente per acquisire informazioni e dati utili alla corretta determinazione del tributo dovuto prima dell'adozione dell'avviso di accertamento (**Contraddittorio preventivo**).

Ferma restando la possibilità di interpellare il Comune e di attivare il contraddittorio preventivo nei casi previsti dalla normativa, la legge mette a disposizione del/della contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono:

- **Ravvedimento operoso:** il/la contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte il pagamento di un tributo o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge o dai Regolamenti del Comune per ciascun tributo, il/la contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo
- **Autotutela:** il/la contribuente può chiedere al Comune di annullare parzialmente o totalmente l'avviso di accertamento o il diniego di rimborso, qualora risulti illegittimo o infondato. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso
- **Ricorso** alla Corte di Giustizia Tributaria

2.Strumenti di adesione alle contestazioni

Se il/la contribuente ritiene corrette le contestazioni del Comune può beneficiare di una riduzione sulle sanzioni o altre forme di agevolazione.

Acquiescenza dell'accertamento

Il/la contribuente può aderire all'accertamento per omessa o infedele dichiarazione, versando l'importo dovuto, entro i 60 gg indicati nell'atto, beneficiando della riduzione della sanzione a 1/3. Il beneficio della riduzione delle sanzioni è condizionato alla rinuncia alla presentazione del ricorso.

Accertamento con adesione

E' un "accordo" tra contribuente e ufficio che può essere raggiunto (nei casi previsti dal Regolamento delle entrate comunali e della relativa riscossione) sia prima dell'emissione di un avviso di accertamento che dopo, sempre che il/la contribuente non presenti ricorso davanti al giudice tributario.

Conciliazione giudiziale

Si applica a tutte le controversie tributarie e si può perfezionare sia in udienza che fuori udienza.

3.Come esercitare il diritto di accesso

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

Recapiti:

Gestore Titolo	Telefono	Indirizzo	PEC
Raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento pulizia e lavaggio strade	Numero verde 800999500 (Privati)/ Numero verde 800999700 (Aziende)	Viale Carlo Berti Pichat, 2/4 – 40127 Bologna	heraspadirezioneserviziambientali@pec.gruppohera.it
Tariffe e rapporti con gli utenti	051 - 0185048 oppure 800 037 688 (gratuito da telefono fisso e da	Piazza Liber Paradisus n°10 – Torre A - Piano Primo - 40129 Bologna	entrate@pec.comune.bologna.it

	cellulare)		
--	------------	--	--

4. Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Il/la contribuente può presentare reclami scritti relativi all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. A tal fine può utilizzare l'apposito modulo recuperabile al link <https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/dichiarazione-tari> da presentare all'Unità Intermedia Entrate del Comune di Bologna nei seguenti modi:

- posta (anche in busta semplice)
- PEC (posta certificata): entrate@pec.comune.bologna.it
- sportello Tassa Rifiuti (Piazza Liber Paradisus n.10 torre A – piano primo) solo su appuntamento da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14 alle ore 16.30.

IV-Le modalità di calcolo e di pagamento

1.Come si riscuote la TARI

La TARI è applicata e riscossa dal Comune e deve essere annualmente versata in due rate di pari importo alle scadenze fissate dal regolamento.

Il Comune, per facilitare il corretto versamento della tassa fa pervenire ai contribuenti, entro la scadenza della prima rata, il prospetto riassuntivo della tassa dovuta sulla base delle dichiarazioni presentate, comprese le dichiarazioni tardive, allegando gli avvisi di pagamento pagoPA. Nel prospetto riassuntivo sono inoltre esplicitate le componenti perequative UR₁ (pari a 0,10 euro a utenza, per la copertura dei costi di gestione dei rifiuti accidentalmente pescati e dei rifiuti volontariamente raccolti), UR₂ (pari a 1,50 euro a utenza, per la copertura delle agevolazioni riconosciute per eventi eccezionali e calamitosi) e UR₃ (pari a 6,00 euro a utenza, destinata a finanziare una riduzione della TARI per i nuclei familiari in condizioni di disagio economico e sociale, cosiddetto “Bonus sociale rifiuti”), introdotte dalla delibera 386/23 di ARERA e applicate in aggiunta al corrispettivo dovuto per la TARI.

Alle persone giuridiche il prospetto riassuntivo è trasmesso all’indirizzo PEC estratto dall’Indice Nazionale degli indirizzi di posta elettronica certificata (INI-PEC). Per le persone fisiche, il prospetto riassuntivo è disponibile anche nell’area personale presente sul portale del Comune. Alle persone fisiche che hanno indicato una PEC come proprio domicilio digitale nell’Indice nazionale dei domicili digitali (Inad) il prospetto riassuntivo è trasmesso alla propria casella di posta certificata. (articolo 22 del Regolamento TARI).

2.Qualità sono le modalità di calcolo della TARI

Per l’applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti.

Ai sensi dell’articolo 1 comma 645 e 648 legge 147/13 la superficie assoggettabile al tributo corrisponde, per tutte le unità immobiliari iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano e per le aree scoperte, alla superficie calpestabile. La superficie calpestabile dei “locali” è misurata al filo interno dei muri con esclusione di quella parte con altezza minore di mt. 1,50. La superficie calpestabile delle “aree scoperte” è misurata a filo del perimetro (articolo 8 del Regolamento TARI).

L’importo della TARI va quantificato sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente.

Regole per il calcolo della tariffa

La tariffa, ai sensi dell'articolo 1 comma 652 legge 147/13, è commisurata alla quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte, nonché al costo del servizio sui rifiuti, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio, compresi i costi di smaltimento di cui all'articolo 15 del d.lgs. 36/2003.

Il tributo, ai sensi dell'articolo 1 comma 650 legge 147/2013, è corrisposto in base a tariffa commisurata ad anno solare

Gli elementi utili per il calcolo della TARI sono i seguenti:

1. superficie in metri quadri
2. periodo di riferimento
3. tariffa annua
4. quota provinciale: 5% dell'imponibile

Per le utenze domestiche

La TARI si ottiene moltiplicando la superficie in metri quadri dell'immobile per la relativa tariffa annua (determinata dal Comune) secondo la formula

Metri quadrati X Tariffa annua

Al risultato ottenuto, viene applicata la quota provinciale (TEFA) pari al 5% dell'imponibile

Esempio

Consideriamo un nucleo composto da 3 componenti e un'abitazione di 100 mq. su base annua. Ipotizziamo che il Comune abbia deliberato la seguente tariffa:

tariffa annua: 2,72 euro

quota provinciale (TEFA): 5%

Secondo la modalità corretta di calcolo si ottiene:

TARI	$2,72 * 100 \text{ mq.}$	€ 272,00
Quota provinciale	$0,05 * 2,72$	€ 13,60

Totale arrotondato		€ 286,00
--------------------	--	----------

Per le utenze non domestiche

La TARI si ottiene moltiplicando la superficie in metri quadri dell'immobile per la relativa tariffa annua (determinata dal Comune) secondo la formula

Metri quadrati X Tariffa annua

Al risultato ottenuto, viene applicata la quota provinciale (TEFA) pari al 5% dell'imponibile

Esempio

Consideriamo un bar di 100 mq., categoria di appartenenza 17, su base annua. Ipotizziamo che il Comune abbia deliberato la seguente tariffa:

tariffa annua: 15,36 euro

quota provinciale (TEFA): 5%

Secondo la modalità corretta di calcolo si ottiene:

TARI	15,36*100 mq.	€ 1.536,00
Quota provinciale	0,05*1.536,00	€ 76,80
Totale TARI	€ 1.536,00+€ 76,80	€ 1.612,80
Totale arrotondato		€ 1.613,00

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

Per l'anno 2025 le scadenze del versamento della TARI sono fissate per il 30 settembre (prima rata) e il 2 dicembre (seconda rata), con possibilità di pagamento in un'unica soluzione entro il 30 settembre.

Il pagamento deve essere effettuato utilizzando gli avvisi pagoPA allegati al prospetto riassuntivo pagabili presso gli sportelli bancari, gli uffici postali, gli esercenti convenzionati che espongono il logo "pagoPA" (tabaccherie, supermercati, bar, ...), i punti di posta privata, tramite i servizi di home banking o le app di pagamento. In caso di smarrimento è possibile richiedere copia del prospetto e degli avvisi pagoPA presso l'Ufficio Tassa Rifiuti oppure accedendo alla propria Area Personale del sito del Comune di Bologna:

www.comune.bologna.it – Accedi – Pagamenti. È possibile accedere al servizio tramite credenziali SPID.

4.Quando e come si presenta la dichiarazione TARI

La dichiarazione di inizio possesso o detenzione deve essere presentata entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, con effetto dal primo giorno del bimestre solare successivo all'inizio del possesso o detenzione. Nel medesimo termine deve essere dichiarata ogni variazione relativa alla superficie e/o destinazione d'uso dei locali ed aree che incida sull'ammontare della tassa. In ogni caso le variazioni che comportino un aumento di tariffa producono effetti dal primo giorno del bimestre solare successivo a quello di effettiva variazione degli elementi stessi, a prescindere dalla tempestività della relativa dichiarazione. Il medesimo principio vale anche per le variazioni che comportino una diminuzione di tariffa, se dichiarate entro il bimestre solare in cui si concretizza il relativo presupposto; in mancanza, la relativa variazione ha effetto dal primo giorno del bimestre solare successivo alla data di presentazione della relativa dichiarazione, salvo che alla dichiarazione sia allegata idonea documentazione da cui possa evincersi con oggettività e certezza una data antecedente dalla quale far decorrere la diminuzione di superficie.

La cessazione del possesso o detenzione di locali e aree ha effetto a decorrere dal primo giorno del bimestre solare successivo alla presentazione della relativa dichiarazione; in caso di dichiarazione tardiva la cessazione potrà essere disposta con decorrenza dal primo giorno del bimestre solare successivo alla effettiva perdita della disponibilità del locale o area a condizione che il/la contribuente possa adeguatamente ed oggettivamente documentarla e datarla (articolo 21 del Regolamento TARI).

Il/la contribuente può recuperare l'apposito modulo al link <https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/dichiarazione-tari>

da presentare all'Unità Intermedia Entrate del Comune di Bologna nei seguenti modi:

- posta (anche in busta semplice)
- PEC (posta certificata): entrate@pec.comune.bologna.it
- sportello Tassa Rifiuti (Piazza Liber Paradisus n.10 torre A – piano primo) solo su appuntamento da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14 alle ore 16.30.

Le dichiarazioni possono, inoltre, essere presentate online collegandosi al seguente link https://moduli.retecivica.lepida.it/ComuneBologna_infotributi

5. Come avviene la rettifica del prospetto riassuntivo TARI

A seguito del ricevimento del prospetto riassuntivo, qualora il/la contribuente rilevasse difformità tra quanto riportato nel documento e la sua situazione reale, può darne comunicazione all'Ufficio Tassa Rifiuti richiedendo la rettifica del prospetto.

A tal fine il/la contribuente può utilizzare l'apposito modulo recuperabile al link <https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/dichiarazione-tari>

da presentare all'Unità Intermedia Entrate del Comune di Bologna nei seguenti modi:

- posta (anche in busta semplice)
- PEC (posta certificata): entrate@pec.comune.bologna.it
- sportello Tassa Rifiuti (Piazza Liber Paradisus n.10 torre A – piano primo) solo su appuntamento da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14 alle ore 16.30.

6. Cosa succede in caso di morosità

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze stabilite dal Regolamento TARI comporterà la notifica di un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione del 25% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori calcolati al tasso legale e delle spese di notifica. Per i versamenti effettuati con un ritardo non superiore a novanta giorni, la sanzione del 25% è ridotta della metà mentre per i versamenti effettuati con un ritardo non superiore a quindici giorni, la sanzione è ulteriormente ridotta a un importo pari a un quindicesimo per ciascun giorno di ritardo.

Ravvedimento operoso

Se il/la contribuente si accorge di non aver pagato o aver pagato in misura insufficiente, di aver omesso o reso in modo incompleto una dichiarazione, può regolarizzare la situazione attraverso:

tardivo pagamento

può regolarizzare la situazione pagando, oltre all'imposta dovuta, gli interessi moratori calcolati al tasso legale e la sanzione ridotta calcolata sull'imposta nella misura:

- » del 0,08% giornaliero per i primi 15 giorni
- » del 1,25% dal 16° al 30° giorno
- » del 1,39% dal 31° al 90° giorno

- » del 3,13% entro un anno
- » del 3,57% pagamento oltre l'anno

infedele dichiarazione

può regolarizzare la situazione pagando, oltre all'imposta dovuta, gli interessi moratori calcolati al tasso legale e la sanzione ridotta calcolata dalla data di presentazione della dichiarazione infedele e sull'imposta nella misura:

- » del 1,85% entro 30 giorni
- » del 5,56% dal 31° giorno ed entro il 90° giorno
- » del 6,25% oltre il 90° giorno ed entro l'anno
- » del 7,14% dichiarazione oltre l'anno

omessa dichiarazione

può regolarizzare la situazione pagando, oltre all'imposta dovuta, gli interessi moratori calcolati al tasso legale e la sanzione ridotta calcolata sull'imposta nella misura:

- » del 3,33% entro 30 giorni dalla scadenza
- » del 10% dal 31° giorno al 90° giorno
- » del 12,50% oltre il 90° giorno ed entro 1 anno dalla scadenza
- » del 14,29% oltre 1 anno dalla scadenza

Il pagamento della sanzione ridotta per

- » tardivo pagamento
- » omessa dichiarazione
- » infedele dichiarazione

deve essere eseguito contestualmente alla regolarizzazione del pagamento del tributo o della differenza, quando dovuti, nonché al pagamento degli interessi moratori calcolati al tasso legale con maturazione giorno per giorno.

Se il/la contribuente ha già ricevuto la notifica di avvisi di accertamento, il ravvedimento non è più possibile.

Il pagamento e la regolarizzazione di cui sopra non precludono la prosecuzione di accessi, verifiche o altre attività amministrative di controllo e accertamento iniziate anteriormente all'avvenuto ravvedimento.

Codici tributo:

3944 – Tari taxa rifiuti

3945 – Tari taxa rifiuti interessi

3946 – Tari taxa rifiuti sanzioni

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

Tefn - tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente -
interessi

Tefz - tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente -
sanzioni.