

Proposta N.: **DD/PRO/2025/2924**

OGGETTO: AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO TARI

LA DIRIGENTE DELLA U.I. ENTRATE

Premesso che l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambienti (ARERA):

- con Deliberazione n. 444/2019 “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati” ha definito gli obblighi di trasparenza in materia di ciclo integrato dei rifiuti ed ha approvato il "Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti" (c.d. TITR), che indica i contenuti informativi minimi obbligatori ed omogenei su tutto il territorio nazionale che devono essere garantiti dai gestori all'utente del servizio;

- con Deliberazione n. 15/2022 “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” ha approvato il “Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” (c.d. TQRIF), contenente gli obblighi di servizio dei gestori ed i relativi indicatori e standard generali di qualità ed ha modificato e aggiornato il sopraindicato TITR;

- il TITR all'art. 3 lett. g), prevede in capo all'Ente in qualità di gestore delle attività di gestione delle tariffe TARI e del rapporto con gli utenti, l'obbligo di pubblicare in un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, fra i contenuti informativi minimi, la Carta della qualità del servizio vigente, liberamente scaricabile;

- ai sensi dell'art. 5 del TQRIF l'Ente Territorialmente Competente (Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi idrici e Rifiuti Atersir) ha il compito di approvare un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per ogni singolo bacino tariffario: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi (Comune come gestore dell'attività di gestione tariffe TARI e rapporto con gli utenti e Hera come gestore della raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento pulizia e lavaggio strade) integra in un unico testo coordinato i testi delle Carte di Qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza;

Dato atto che

- con Delibera di Giunta DG/PRO/2023/42 Pg. 61098/2023 del 13.02.2023 è stata approvata la "Carta della qualità del servizio di gestione TARI del Comune di Bologna";

-con l'approvazione di tale documento il Comune ha assunto nei confronti dei cittadini -utenti una serie di impegni riguardo le attività legate alla gestione e riscossione della Tari, ai rapporti con i contribuenti, definendo le modalità di tutela riconosciute agli stessi, la modalità del servizio erogato, le modalità e gli standard di qualità da garantire con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto

Dato atto che

- la giunta delibera di Giunta DG/PRO/2023/42 Pg. 61098/2023 del 13.02.2023, con la quale è stata approvata la Carta della Qualità, consente di apportarvi modifiche con determina dirigenziale.
- con determinazioni dirigenziale DD/PRO/2023/7282 PG. 323838/2023 del 05.05.2023, DD/PRO/2024/138 Pg. 9140/2024 del 09.01.2024, DD/PRO/2024/539 PG. 16558/2024 del 11.01.2024 e DD/PRO/2024/7075- PG. 305701/2024 del 03.05.2024 la carta della qualità del servizio di gestione TARI è stata aggiornata.

Considerato che

- occorre apportare alla Carta della qualità del servizio di gestione Tari alcune modifiche in relazione all'aggiornamento normativo in materia di tari, delle agevolazioni previste per alcune attività produttive/imprenditoriali coinvolte nella realizzazione della linea tranviaria Verde, nella gestione del servizio a supporto dei contribuenti e sui livelli qualitativi e quantitativi delle prestazioni erogate;-

- le modifiche sono di seguito specificate:

- Capitolo I "Informazioni Generali", al paragrafo 2 "Qual è il quadro legislativo e regolamentare" aggiornato elenco regolamenti TARI
- Capitolo I "Informazioni Generali", al paragrafo 5 "Esclusioni e riduzioni della TARI" aggiunta agevolazione 18-ter TRAM Linea verde
- Capitolo I "Informazioni Generali", al paragrafo 8 "Quali sono i servizi erogati" aggiornato orario assistenza telefonica
- Capitolo I "Informazioni Generali", al paragrafo 8 "Quali sono i servizi erogati" aggiornata modalità di ritiro della Carta Smeraldo presso gli Ecosportelli di Quartiere (dal 1° marzo 2025 solo su appuntamento)
- Capitolo II "Gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate", al paragrafo 1 "Quali sono gli standard di qualità del servizio" aggiornati standard di impegno da parte del Comune di Bologna
- Capitolo II "Gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate", al paragrafo 3 "Come è verificato il rispetto degli standard di qualità" modificati gli estremi della convenzione di affidamento del servizio di supporto a riscossione e gestione entrate
- Capitolo IV "Le modalità di calcolo e di pagamento", al paragrafo 3 "Quali sono i tempi e le modalità di pagamento della TARI" aggiornate le date di versamento
- Capitolo IV "Le modalità di calcolo e di pagamento", al paragrafo 6 "Cosa succede in caso di morosità" aggiornate le sanzioni irrogate in caso di morosità

Visti:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
- il Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
- la Legge 24 dicembre 2007, n. 244 art 2 co. 461;
- la Legge 27 del 10 ottobre 2009 n.150 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";
- il Decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" come modificato dal D. Lgs. 97/2016;

Visti gli art. 107 e 192 del D.lgs 267/2000

Visto l'art. 44 dello Statuto del Comune di Bologna

Dato atto che della presente determinazione ne è stata data preventiva informazione all'Assessore competente

Vista la Determinazione dirigenziale DD/PRO/2023/15373 Pg. 665528/2023 del 09/10/2023 con cui la

Capo Area Dott.ssa Pompilia Pepe ha attribuito e confermato le deleghe di funzioni per l'Area Risorse Finanziarie U.I. Entrate alla Dott.ssa Emilia Ammirati;

DETERMINA

- 1) di aggiornare con decorrenza dalla data di esecutività della presente determinazione la "Carta della qualità del servizio di gestione TARI del Comune di Bologna" come definita nel documento allegato al presente provvedimento, quale parte integrante e sostanziale;
- 2) Di dare adeguata informazione della Carta della qualità del servizio di gestione TARI del Comune di Bologna" attraverso il sito web del Comune di Bologna;
- 3) Di dare atto che la "Carta della qualità del servizio di gestione TARI del Comune di Bologna" potrà essere sottoposta ad aggiornamento periodico e/o a modifica in relazione all'assetto dei servizi erogati ed in base alle indicazioni che derivano dalla sua applicazione.

- Documento informatico predisposto, firmato digitalmente e conservato ai sensi del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i. -