



## 01 | VALORE DEL SERVIZIO



### 01| Valore del Servizio

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 Amministrazione e cittadini.

Correttezza e trasparenza, ottimizzazione dei tempi di risposta, informazione: questi sono gli obiettivi a cui puntiamo nella nostra attività di miglioramento continuo dell'Unità Intermedia Entrate.

Misurare il livello di qualità erogata, confrontandola con i valori promessi, permetterà 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.

## 02 | DESCRIZIONE DEL SERVIZIO



### 02| Descrizione del servizio

L'Unità Intermedia Entrate eroga i seguenti servizi:

- gestione e riscossione tassa rifiuti ordinaria (TARSU, TARES, TARI)
- gestione e riscossione IMU ordinaria
- gestione e riscossione imposta di soggiorno
- controllo dell'evasione e riscossione coattiva tassa rifiuti
- controllo dell'evasione e riscossione coattiva ICI, IMU, TASI
- rilascio autorizzazioni in materia di pubblicità
- gestione e riscossione sanzioni amministrative e non tributarie
- riscossione coattiva entrate extratributarie
- controllo ISEE per tariffe dei servizi educativi e scolastici

Tutti i servizi sono informativi, orientativi e operativi, a frequenza giornaliera.

Le modalità di accesso sono dettagliate nelle schede informative allegate alla presente Carta dei Servizi.

I servizi di riscossione ordinaria e coattiva sono gestiti direttamente dal Comune di Bologna dal 1° gennaio 2012.

Per problematiche relative alla riscossione, precedenti al 2012, i cittadini devono continuare a rivolgersi alle competenti sedi di Equitalia.

Sono affidati in concessione i servizi di gestione, accertamento e riscossione relativi a :

- imposta comunale sulla pubblicità
- diritti sulle pubbliche affissioni
- canone di occupazione spazi ed aree pubbliche
- tassa rifiuti giornaliera

## Carta dei servizi Unità Intermedia Entrate



Qualità  
**è Bologna**

La **Carta dei Servizi** dell'Unità Intermedia Entrate, Area Risorse Finanziarie del Comune di Bologna **definisce i principi e le regole essenziali del rapporto tra il Comune**, responsabile dei servizi erogati, e **i cittadini contribuenti** che ne fruiscono.

L'obiettivo della Carta è quello di **informare i cittadini contribuenti dei servizi disponibili** e di **fornire elementi per verificare** in che misura vengono rispettati gli impegni che l'Amministrazione si assume nei loro confronti.

## CONTATTI

Unità Intermedia Entrate  
Piazza Liber Paradisus, 10  
Torre A, piano 1 e 2

✉ [entrate@pec.comune.bologna.it](mailto:entrate@pec.comune.bologna.it)

📄 051 7095076



## 03| IMPEGNI RECIPROCI AMMINISTRAZIONE E CITTADINI



## 04| STANDARD DI QUALITÀ



## 05| SCHEDE SERVIZI

### Servizio di gestione e riscossione tassa rifiuti ordinaria (TARI, TARSU, TARES)

#### Segui il percorso e scegli il canale di comunicazione per:

- » sapere chi deve pagare, quanto, quando e come
- » sapere cosa fare in caso di nuova disponibilità o perdita dei locali, trasferimenti da un locale ad un altro, variazione di superficie o di tariffa
- » usufruire di riduzioni o esenzioni

### Servizio di gestione IMU/TASI ordinaria

#### Segui il percorso e scegli il canale di comunicazione per:

- » sapere chi deve pagare, quanto, quando e come
- » usufruire di riduzioni o esenzioni
- » sapere cosa fare in caso di acquisto o vendita, costituzione di diritto reale, variazione delle quote di possesso, variazioni catastali, diritto a applicazione di aliquote agevolate e per qualsiasi situazione che comporta una variazione dell'imposta dovuta

### 03| Impegni reciproci amministrazione e cittadini

Per ogni servizio è possibile:

- ottenere informazioni sull'applicabilità del tributo, sulla modulistica da utilizzare, sulle tariffe e aliquote da applicare, sui requisiti necessari per ottenere agevolazioni, sulla natura e misura delle sanzioni in caso di violazioni commesse
- dichiarare, se previsto, la propria posizione ai fini tributari
- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni
- usufruire, dove possibile, degli strumenti di prevenzione del contenzioso tributario: ravvedimento operoso, accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione giudiziale. Tali strumenti rappresentano la possibilità di sanare violazioni commesse, prima che intervenga il Comune con proprie azioni di verifica e con l'emissione di atti di accertamento, oppure sono forme di adesione alle contestazioni del Comune, che consentono riduzioni delle sanzioni o altre forme di agevolazione sulle sanzioni applicate: allegata alla presente carta è consultabile la scheda informativa sui principali strumenti di prevenzione del contenzioso
- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione se ammessa dal Regolamento per la concessione di rateizzazioni per il pagamento delle entrate comunali
- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito tramite il servizio online. Accedi al sito <http://www.comune.bologna.it> scegli dal menu in alto la sezione Servizi online > Tutti i Servizi > Segnalazioni e clicca la voce Segnalare un problema per inviare la tua segnalazione

### 04| Standard di qualità

Il concetto di qualità comprende necessariamente quello di responsabilità e di impegno a rendere conto delle azioni e delle modalità di funzionamento dei servizi.

L'Unità Intermedia Entrate vuole instaurare con il cittadino un rapporto di collaborazione che tenga conto del fattore "tempo", inteso come "tempo a disposizione" del cittadino per usufruire dei servizi disponibili.

Le funzioni specifiche di ogni servizio sono riportate nelle schede allegate alla presente Carta dei Servizi e sono soggette a periodico aggiornamento, anche in conseguenza delle variazioni normative in materia.

Ogni scheda riporta il canale di contatto più efficace e l'impegno dell'Amministrazione in termini di "tempi di risposta", con l'individuazione degli standard di qualità e degli indicatori di riferimento.



#### assistenza online

collegati al sito  
<http://www.comune.bologna.it/tasse>  
e scegli la voce di menu TARI

risposta immediata



#### assistenza telefonica

da lunedì a venerdì,  
dalle 09:00 alle 18:00  
800 213 036 da telefono fisso  
199 179 964 da cellulare  
(numero a pagamento)

risposta entro 8 minuti



#### invia una email

[tassarifiuti@comune.bologna.it](mailto:tassarifiuti@comune.bologna.it)

risposta entro 3 giorni lavorativi



#### prenota appuntamento

collegati al sito  
<http://www.comune.bologna.it>  
scegli dal menu in alto la sezione Servizi online > Tutti i Servizi > Tributi  
oppure telefona all'Assistenza telefonica

appuntamento entro 7 giorni lavorativi



#### assistenza online

collegati al sito  
<http://www.comune.bologna.it/tasse>  
e scegli la voce di menu IMU o TASI

collegati al sito  
<http://www.comune.bologna.it>  
scegli dal menu in alto la sezione Servizi online > Tutti i Servizi > Tributi e scegli la voce Cassetto fiscale e calcolatrice IMU e TASI

risposta immediata



#### assistenza telefonica

da lunedì a venerdì,  
dalle 08:30 alle 13:30  
martedì e giovedì  
dalle 14:30 alle 17:00  
051 2193690  
051 2193471



#### invia una email

[infoimu@comune.bologna.it](mailto:infoimu@comune.bologna.it)

risposta entro 5 giorni lavorativi



#### vieni allo sportello

lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle 08:30 alle 12:30  
giovedì dalle 14:30 alle 16:30  
Piazza Liber Paradisus, 10  
Torre A - piano 1  
Scegli il tasto D dal numeratore

attesa 25 minuti





**Segui il percorso e scegli il canale di comunicazione per:**

- » ottenere informazioni sull'imposta e sugli obblighi dei gestori
- » ottenere informazioni sul provvedimento di irrogazione delle sanzioni ricevute
- » consegnare documentazione utile alla revisione totale o parziale del provvedimento di irrogazione delle sanzioni ricevute



**assistenza online**

collegati al sito  
<http://www.comune.bologna.it/tasse>  
e scegli la voce di menu  
Imposta di soggiorno

risposta immediata



**assistenza telefonica**

da lunedì a giovedì,  
dalle 08:30 alle 12:30  
dalle 14:30 alle 16:30  
venerdì dalle 08:30 alle 12:30  
051 219 3376

risposta entro 8 minuti



**invia una email**

[impostadisoggiorno@comune.bologna.it](mailto:impostadisoggiorno@comune.bologna.it)  
[entrate@pec.comune.bologna.it](mailto:entrate@pec.comune.bologna.it)

**invia un fax**  
051 7095207

risposta entro 3 giorni  
lavorativi



**prenota appuntamento**

invia una email  
oppure telefona  
all'**Assistenza telefonica**.  
L'ufficio si trova in  
Piazza Liber Paradisus, 10  
Torre A - piano 1, stanza 122

appuntamento entro  
7 giorni lavorativi



**Segui il percorso e scegli il canale di comunicazione per:**

- » ottenere informazioni sull'avviso di accertamento per infedele o omessa denuncia ricevuto e successivi provvedimenti di riscossione coattiva (ingiunzione di pagamento, preavviso di fermo amministrativo, atti di pignoramento)
- » ottenere informazioni sull'avviso di accertamento per insufficiente, omesso, tardivo pagamento e successivi provvedimenti di riscossione coattiva
- » consegnare documentazione utile alla revisione totale o parziale dell'avviso di accertamento ricevuto e dei successivi provvedimenti di riscossione coattiva
- » ottenere informazioni sulla posizione debitoria
- » richiedere eventuale rateizzazione del debito, compatibilmente con i requisiti previsti dai regolamenti comunali
- » conoscere le possibilità esistenti per evitare il contenzioso tributario



**assistenza online**

collegati al sito  
<http://www.comune.bologna.it/tasse>  
e scegli la voce di menu  
TARES-TARSU o TARI

risposta immediata



**assistenza telefonica**

da lunedì a venerdì,  
dalle 9:00 alle 18:00  
800 213 036 da telefono fisso  
199 179 964 da cellulare  
(numero a pagamento)

risposta entro 8 minuti



**invia una email**

[tassarifiuti@comune.bologna.it](mailto:tassarifiuti@comune.bologna.it)

**invia un fax**  
051 219 3259

risposta entro 3 giorni  
lavorativi



**prenota appuntamento**

collegati al sito  
<http://www.comune.bologna.it>  
scegli dal menu in alto la sezione  
Servizi online > Tutti i Servizi >  
Tributi  
oppure telefona all'**Assistenza  
telefonica**

appuntamento entro  
8 giorni lavorativi



**Segui il percorso e scegli il canale di comunicazione per:**

- » ottenere informazioni sull'avviso di accertamento per infedele o omessa denuncia ricevuto e successivi provvedimenti di riscossione coattiva (ingiunzione di pagamento, preavviso di fermo amministrativo, atti di pignoramento)
- » ottenere informazioni sull'avviso di accertamento di infedele o omessa denuncia e per successivi provvedimenti di riscossione coattiva
- » consegnare documentazione utile alla revisione totale o parziale dell'avviso di accertamento ricevuto e degli eventuali provvedimenti di riscossione coattiva
- » ottenere informazioni sulla posizione debitoria
- » richiedere eventuale rateizzazione del debito, compatibilmente con i requisiti previsti dai regolamenti comunali
- » conoscere le possibilità esistenti per evitare il contenzioso tributario



**assistenza online**

collegati al sito  
<http://www.comune.bologna.it/tasse>  
e scegli la voce di menu  
IMU > Verifiche ICI

risposta immediata



**assistenza telefonica**

da lunedì a venerdì,  
dalle 08:30 alle 12:30  
dalle 14:00 alle 16:30  
800 888 052 da telefono fisso  
051 2193760 da cellulare  
(numero a pagamento)

risposta entro 8 minuti



**invia una email**

[verificheici@comune.bologna.it](mailto:verificheici@comune.bologna.it)  
o un fax 051 219 5453

risposta entro 3 giorni  
lavorativi



**vieni allo sportello**

da lunedì a venerdì  
dalle 08:30 alle 12:30  
martedì e giovedì anche  
dalle 14:00 alle 16:30  
Piazza Liber Paradisus, 10  
Torre A - piano 2  
Scegli il tasto A dal numeratore

attesa 20 minuti



**Segui il percorso e scegli il canale di comunicazione per:**

- » ottenere informazioni sugli atti ricevuti (ingiunzione di pagamento, comunicazione di sollecito per importi inferiori a euro 1000, preavviso di fermo amministrativo, atti di pignoramento)
- » consegnare documentazione utile alla revisione totale o parziale degli atti ricevuti
- » richiedere copia degli atti ricevuti e delle loro notifiche
- » richiedere eventuale rateizzazione del debito, compatibilmente con i requisiti previsti dai regolamenti comunali
- » ottenere informazioni sulla posizione debitoria



**assistenza online**

collegati al sito  
<http://www.comune.bologna.it/tasse>  
e scegli la voce di menu  
Riscossione coattiva

risposta immediata



**assistenza telefonica**

da lunedì a venerdì,  
dalle 9:00 alle 18:00  
800 213 036 da telefono fisso  
199 179 964 da cellulare  
(numero a pagamento)

risposta entro 8 minuti



**invia una email**

[riscossionecoattivapm@comune.bologna.it](mailto:riscossionecoattivapm@comune.bologna.it)  
[servizioriscossione@pec.comune.bologna.it](mailto:servizioriscossione@pec.comune.bologna.it)

risposta entro 3 giorni  
lavorativi



**vieni allo sportello**

da lunedì a venerdì  
dalle 08:30 alle 12:30  
martedì e giovedì anche  
dalle 15:00 alle 16:30  
Piazza Liber Paradisus, 10  
Torre A - piano 2  
stanza 208

attesa 25 minuti





**Segui il percorso e scegli il canale di comunicazione per:**

- » ottenere informazioni sul procedimento di controllo avviato sulle proprie dichiarazioni Isee
- » partecipare al procedimento di controllo, formulare osservazioni, presentare eventuale documentazione utile ai fini di una diversa rideterminazione del valore Isee



**Segui il percorso e scegli il canale di comunicazione per:**

- » sapere cosa fare per esporre una nuova insegna e tenda o mantenere in essere quella esistente, in caso di apertura nuova attività o subentro
- » ottenere informazioni sulla procedura di rilascio delle autorizzazioni
- » ottenere tutte le informazioni relative all'imposta comunale sulla pubblicità



**Se ti accorgi di non aver pagato o aver pagato in misura insufficiente, di aver omesso o reso in modo incompleto una dichiarazione, puoi regolarizzare la situazione attraverso:**

**tardivo pagamento**

puoi regolarizzare la situazione pagando, oltre all'imposta dovuta, gli interessi moratori e la sanzione ridotta calcolata sull'imposta nella misura:

- » del **0,1%** giornaliero per i primi 15 giorni
- » del **1,50%** dal 16° al 30° giorno
- » del **1,67%** dal 31° al 90° giorno
- » del **3,75%** entro un anno
- » del **9%** oltre l'anno

**omessa dichiarazione**

puoi regolarizzare la situazione pagando, oltre all'imposta dovuta, gli interessi moratori e la sanzione ridotta calcolata sull'imposta nella misura:

- » del **5%** entro 30 giorni dalla scadenza
- » del **10%** dal 31° al 90° giorno
- » del **12,50%** oltre i 90 giorni ed entro un anno dalla scadenza
- » del **30%** oltre l'anno

**infedele dichiarazione**

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

- » del **2,78%** entro 30 giorni
- » del **5,56%** dal 31° ed entro il 90° giorno
- » del **6,25%** oltre il 90° giorno ed entro l'anno
- » del **15%** oltre l'anno

per le dichiarazioni relative ad annualità precedenti, la sanzione ridotta è calcolata dalla data di scadenza del termine di presentazione fedele e sull'imposta, nella misura:

- » del **2,78%** entro 30 giorni
- » del **5,56%** dal 31° ed entro il 90° giorno
- » del **6,25%** oltre il 90° giorno

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 hai già ricevuto la notifica di atti di accertamento, il ravvedimento non è più possibile.

Il pagamento e la regolarizzazione di cui sopra non precludono l'inizio o la prosecuzione di accessi, verifiche o altre attività amministrative di controllo e accertamento.



**assistenza online**  
collegati al sito  
<http://www.comune.bologna.it/tasse>  
e scegli la voce di menu  
Imposta pubblicità

risposta immediata



**assistenza telefonica**  
da lunedì a venerdì,  
dalle 08:30 alle 13:00  
martedì e giovedì  
anche dalle 14:30 alle 17:00  
051 219 3261  
051 219 3264  
051 219 4766



**invia una email**  
[ufficiopubblicitaeeautorizzazioni@comune.bologna.it](mailto:ufficiopubblicitaeeautorizzazioni@comune.bologna.it)

risposta entro 4 giorni lavorativi



**vieni allo sportello**  
lunedì, mercoledì  
e venerdì  
dalle 08:30 alle 12:30  
Piazza Liber Paradisus, 10  
Torre A - piano 1, stanza 129

attesa 5 minuti



**prenota appuntamento**  
**invia una email** oppure  
telefona all'**assistenza telefonica**

appuntamento entro 5 giorni lavorativi



**assistenza telefonica**  
da lunedì a giovedì,  
dalle 08:30 alle 13:00  
martedì e giovedì  
anche dalle 14:30 alle 17:00  
venerdì dalle 08:30 alle 13:00  
051 219 5463  
051 219 5792

risposta entro 8 minuti



**invia una email**  
[controlloisee@comune.bologna.it](mailto:controlloisee@comune.bologna.it)  
**invia una pec**  
[entrate@pec.comune.bologna.it](mailto:entrate@pec.comune.bologna.it)

**invia un fax**  
051 7095076

risposta entro 3 giorni lavorativi



**prenota appuntamento**  
**invia una email**  
oppure contatta  
l'**Assistenza telefonica**.  
L'ufficio si trova in  
Piazza Liber Paradisus, 10  
Torre A - piano 2, stanza 233

appuntamento entro 7 giorni lavorativi

## Strumenti di adesioni alle contestazioni

## Altri strumenti di tutela del contribuente



Se ritieni corrette le contestazioni del Comune puoi beneficiare di una riduzione sulle sanzioni o altre forme di agevolazione

### acquiescenza dell'accertamento

puoi 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

è un "accordo" tra contribuente e ufficio che può essere raggiunto (nei casi previsti dal Regolamento comunale) sia prima dell'emissione di un avviso di accertamento che dopo, sempre che il contribuente non presenti ricorso davanti al giudice tributario.

### reclamo/mediazione

la presentazione del ricorso in Commissione Tributaria per gli atti di valore inferiore a 20.000,000 € produce automaticamente, oltre agli effetti tipici del ricorso, anche quelli di reclamo-mediazione. La presentazione del ricorso-reclamo si apre automaticamente una nuova fase amministrativa gestita dal Comune (procedimento di mediazione tributaria) che si può concludere con l'accoglimento del reclamo presentato o con una mediazione tra contribuente e Comune.

### conciliazione giudiziale

si applica a tutte le controversie tributarie anche se instaurate a seguito di rigetto del reclamo oppure di mancata conclusione dell'accordo di mediazione.  
La conciliazione giudiziale si può perfezionare sia "in udienza" che con un accordo stragiudiziale.

### interpello

puoi interpellare il Comune per ottenere un parere riguardante situazioni concrete e personali relative all'applicazione dei tributi locali nelle ipotesi previste dal Regolamento comunale. La presentazione dell'istanza non ha effetto sulle scadenze previste dalla disciplina tributaria.

### autotutela

puoi chiedere al Comune di annullare parzialmente o totalmente l'avviso di accertamento, qualora risulti illegittimo o infondato. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

