

COMUNE DI ALFONSINE

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

| CANALI PER L'UTENZA             |                              |                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Riferimento Carta Qualità/TQRIF | Modalità di contatto         |                                                                                                                                                                                   |
| Art. 6, 19 e 20 TQRIF           |                              |                                                                                                                                                                                   |
|                                 | Numero verde                 | 800 213 036                                                                                                                                                                       |
|                                 | Altro recapito telefonico    | 199 179 964                                                                                                                                                                       |
|                                 | Posta ordinaria              | Ufficio TARI Piazza Trisi 4 48022 Lugo RA                                                                                                                                         |
|                                 | Email                        | sportellotari@unione.labassaromagna.it                                                                                                                                            |
|                                 | PEC                          | pg.unione.labassaromagna.it@legalmail.it                                                                                                                                          |
|                                 |                              | Sportello fisico                                                                                                                                                                  |
|                                 | Sede                         | Ufficio TARI Piazza Trisi 4 48022 Lugo RA ; sportello territoriale Piazza Garibaldi, 5 48020 Sant’Agata sul Santerno                                                              |
|                                 | Accesso tramite appuntamento | Non obbligatorio                                                                                                                                                                  |
|                                 | Giorni apertura e orario     | <a href="https://www.comune.santagatasulsanterno.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti">https://www.comune.santagatasulsanterno.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti</a> |
| MODALITA' DI PRELIEVO           |                              | Tari tributo presuntiva                                                                                                                                                           |

| TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO |                                                                     |                                                                                                                                                                                   |                                                               |                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Riferimento Carta Qualità/TQRIF                                    | Servizio                                                            | Modalità di presentazione                                                                                                                                                         |                                                               | Tempistica                                                                                                                                                                                                                               |
| Art. 6, 7 e 8 TQRIF                                                | Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio | <a href="https://www.comune.santagatasulsanterno.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti">https://www.comune.santagatasulsanterno.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti</a> | Link a cui recuperare la modulistica                          | Termini presentazione istanza                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                    |                                                                     | Ufficio TARI Piazza Trisi 4 48022 Lugo RA; sportello territoriale Piazza Garibaldi, 5 48020 Sant’Agata sul Santerno                                                               | Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo | Entro 90 giorni dal possesso o dalla detenzione dell’immobile                                                                                                                                                                            |
|                                                                    |                                                                     |                                                                                                                                                                                   |                                                               | Risposta all'istanza di attivazione: facendo riferimento alla richiesta di attivazione del servizio al contribuente vengono comunicati codice utenza, codice utente. L'attivazione del servizio decorre dalla data indicata dall’utente. |
|                                                                    |                                                                     |                                                                                                                                                                                   |                                                               | 30 giorni lavorativi                                                                                                                                                                                                                     |
| Art. 10, 11 e 12 TQRIF                                             | Variazione o cessazione TARI                                        | <a href="https://www.comune.santagatasulsanterno.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti">https://www.comune.santagatasulsanterno.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti</a> | Link a cui recuperare la modulistica                          | Termini presentazione istanza                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                    |                                                                     | Ufficio TARI Piazza Trisi 4 48022 Lugo RA; sportello territoriale Piazza Garibaldi, 5 48020 Sant’Agata sul Santerno                                                               | Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo | 90 giorni da quando è intervenuta la variazione/cessazione                                                                                                                                                                               |
|                                                                    |                                                                     |                                                                                                                                                                                   |                                                               | Risposta all'istanza di variazione o cessazione                                                                                                                                                                                          |
|                                                                    |                                                                     |                                                                                                                                                                                   |                                                               | 30 giorni lavorativi                                                                                                                                                                                                                     |

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

| Riferimento<br>Carta<br>Qualità/TQRIF | Servizio                           | Modalità di presentazione                                                                                                                                                         |                                                               | Tempo di risposta all'istanza entro giorni |
|---------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Art. 13, 14, 17 e<br>18 TQRIF         | Reclami scritti                    | <a href="https://www.comune.santagatasulsanterno.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti">https://www.comune.santagatasulsanterno.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti</a> | Link a cui recuperare la modulistica                          | 30 giorni lavorativi                       |
|                                       |                                    | Ufficio TARI Piazza Trisi 4 48022 Lugo RA; sportello territoriale Piazza Garibaldi, 5 48020 Sant'Agata sul Santerno                                                               | Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo |                                            |
| Art. 13, 15 e 18<br>TQRIF             | Richieste scritte di informazioni  | <a href="https://www.comune.santagatasulsanterno.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti">https://www.comune.santagatasulsanterno.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti</a> | Link a cui recuperare la modulistica                          | 30 giorni lavorativi                       |
|                                       |                                    | Ufficio TARI Piazza Trisi 4 48022 Lugo RA; sportello territoriale Piazza Garibaldi, 5 48020 Sant'Agata sul Santerno                                                               | Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo |                                            |
| Art. 13, 16, 17 e<br>18 TQRIF         | Rettifica degli importi addebitati | <a href="https://www.comune.santagatasulsanterno.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti">https://www.comune.santagatasulsanterno.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti</a> | Link a cui recuperare la modulistica                          | 60 giorni lavorativi                       |
|                                       |                                    | Ufficio TARI Piazza Trisi 4 48022 Lugo RA; sportello territoriale Piazza Garibaldi, 5 48020 Sant'Agata sul Santerno                                                               | Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo |                                            |

| TITOLO IV TQRIF: PUNTI DI CONTATTO CON L’UTENTE |                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Art. 20 e 22<br>TQRIF                           | Numero verde gratuito solo da telefono fisso per sportello TARI, anche da cellulare per informazioni dal gestore della raccolta. |

|                                                                                                             |                                                   |                                                          |                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI | Servizio                                          |                                                          |                                                                                              |
|                                                                                                             | Modalità e strumenti di pagamento – Art. 24 TQRIF | PAGO PA, modello F24, domiciliazione bancaria, Tesoreria |                                                                                              |
|                                                                                                             | Termini di pagamento Art. 23 TQRIF                | 31 luglio, 30 settembre, 2 dicembre                      |                                                                                              |
|                                                                                                             | Periodicità di riscossione - Art. 26 TQRIF        | quadrimestrale                                           | Sono previste tre rate in conformità alla L. 147/2013 ed all’art. 13 D. L. 201/2011 e s.m.i. |

|                                                                                                                       |                                    |                                                                                                                                                                                 |                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI | Servizio                           |                                                                                                                                                                                 |                                                                       |
|                                                                                                                       | Modalità rateizzazione             | <a href="https://www.comune.santagatasulsanerno.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti">https://www.comune.santagatasulsanerno.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti</a> | Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione |
|                                                                                                                       | Importo minimo della rata €        | 100                                                                                                                                                                             |                                                                       |
|                                                                                                                       | Rettifica degli importi non dovuti | <a href="https://www.comune.santagatasulsanerno.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti">https://www.comune.santagatasulsanerno.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti</a> | Link a cui recuperare le informazioni in merito                       |
|                                                                                                                       |                                    | 120 giorni lavorativi                                                                                                                                                           | Tempo previsto per la rettifica in giorni                             |

Dati relativi alla raccolta dei rifiuti, spazzamento, pulizia e lavaggio strade sono visibili collegandosi al link: <https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/ambiente> inserendo il nome del Comune

|                                                 |                       |
|-------------------------------------------------|-----------------------|
| N. UTENZE DOMESTICHE                            | 1.310                 |
| N. UTENZE NON DOMESTICHE                        | 192                   |
| N. NUOVE UTENZE                                 | 104                   |
| N. VARIAZIONI UTENZE                            | 16                    |
| N. CESSAZIONI UTENZE                            | 110                   |
| TEMPO EFFETTIVO MEDIO DI ESECUZIONE PRESTAZIONI | 5 giorni lavorativi   |
| N. RETTIFICHE                                   | 74                    |
| N. RECLAMI SCRITTI                              | 0                     |
| TEMPI DI RISPOSTA                               | 10 giorni lavorativi  |
| N. RICHIESTE INFORMAZIONI                       | 270                   |
| TEMPO EFFETTIVO MEDIO DI RISPOSTA               | 10 giorni lavorativi  |
| N. RIMBORSI                                     | 13                    |
| TEMPI DI RISPOSTA                               | 120 giorni lavorativi |