

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 Matteotti, 16 48024 Massa Lombarda
	Accesso tramite appuntamento	Non obbligatorio
	Giorni apertura e orario	https://www.comune.massalombarda.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti
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	https://www.comune.massalombarda.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti	Link a cui recuperare la modulistica
		Ufficio TARI Piazza Trisi 4 48022 Lugo RA; sportello territoriale Piazza Matteotti, 16 48024 Massa Lombarda	Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo
			Termini presentazione istanza
			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	https://www.comune.massalombarda.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti	Link a cui recuperare la modulistica
		Ufficio TARI Piazza Trisi 4 48022 Lugo RA; sportello territoriale Piazza Matteotti, 16 48024 Massa Lombarda	Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo
			Termini presentazione istanza
			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 Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	Reclami scritti	https://www.comune.massalombarda.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti	Link a cui recuperare la modulistica	30 giorni lavorativi
		Ufficio TARI Piazza Trisi 4 48022 Lugo RA; sportello territoriale Piazza Matteotti, 16 48024 Massa Lombarda	Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	Richieste scritte di informazioni	https://www.comune.massalombarda.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti	Link a cui recuperare la modulistica	30 giorni lavorativi
		Ufficio TARI Piazza Trisi 4 48022 Lugo RA; sportello territoriale Piazza Matteotti, 16 48024 Massa Lombarda	Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	Rettifica degli importi addebitati	https://www.comune.massalombarda.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti	Link a cui recuperare la modulistica	60 giorni lavorativi
		Ufficio TARI Piazza Trisi 4 48022 Lugo RA; sportello territoriale Piazza Matteotti, 16 48024 Massa Lombarda	Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo	

TITOLO IV TQRIF: PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Art. 20 e 22 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	https://www.comune.massalombarda.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti	<i>Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione</i>
	Importo minimo della rata €	100	
	Rettifica degli importi non dovuti	https://www.comune.massalombarda.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti	<i>Link a cui recuperare le informazioni in merito</i>
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	4.817
N. UTENZE NON DOMESTICHE	434
N. NUOVE UTENZE	335
N. VARIAZIONI UTENZE	60
N. CESSAZIONI UTENZE	368
TEMPO EFFETTIVO MEDIO DI ESECUZIONE PRESTAZIONI	5 giorni lavorativi
N. RETTIFICHE	195
N. RECLAMI SCRITTI	1
TEMPI DI RISPOSTA	10 giorni lavorativi
N. RICHIESTE INFORMAZIONI	988
TEMPO EFFETTIVO MEDIO DI RISPOSTA	10 giorni lavorativi
N. RIMBORSI	15
TEMPI DI RISPOSTA	120 giorni lavorativi