

COMUNE DI ALFONSINE

GESTIONE TARIFFE 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		https://www.comune.santagatasulsanterno.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.santagatasulsanterno.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti	<i>Link a cui recuperare la modulistica</i>
		Ufficio TARI Piazza Trisi 4 48022 Lugo RA; sportello territoriale Piazza Garibaldi, 5 48020 Sant'Agata sul Santerno	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.
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	Variazione o cessazione TARI	https://www.comune.santagatasulsanterno.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti	<i>Link a cui recuperare la modulistica</i> Termini presentazione istanza
		Ufficio TARI Piazza Trisi 4 48022 Lugo RA; sportello territoriale Piazza Garibaldi, 5 48020 Sant'Agata sul Santerno	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.santagatasulsanterno.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti	<i>Link a cui recuperare la modulistica</i>	30 giorni lavorativi
		Ufficio TARI Piazza Trisi 4 48022 Lugo RA; sportello territoriale Piazza Garibaldi, 5 48020 Sant'Agata sul Santerno	<i>Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo</i>	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	Richieste scritte di informazioni	https://www.comune.santagatasulsanterno.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti	<i>Link a cui recuperare la modulistica</i>	30 giorni lavorativi
		Ufficio TARI Piazza Trisi 4 48022 Lugo RA; sportello territoriale Piazza Garibaldi, 5 48020 Sant'Agata sul Santerno	<i>Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo</i>	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	Rettifica degli importi addebitati	https://www.comune.santagatasulsanterno.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti	<i>Link a cui recuperare la modulistica</i>	60 giorni lavorativi
		Ufficio TARI Piazza Trisi 4 48022 Lugo RA; sportello territoriale Piazza Garibaldi, 5 48020 Sant'Agata sul Santerno	<i>Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo</i>	

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

Servizio			
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Modalità rateizzazione	https://www.comune.santagatasulsanterno.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.santagatasulsanterno.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	1.444
N. UTENZE NON DOMESTICHE	246
N. NUOVE UTENZE	190
N. VARIAZIONI UTENZE	32
N. CESSAZIONI UTENZE	142
TEMPO EFFETTIVO MEDIO DI ESECUZIONE PRESTAZIONI	5 giorni lavorativi
N. RETTIFICHE	51
N. RECLAMI SCRITTI	1
TEMPI DI RISPOSTA	10 giorni lavorativi
N. RICHIESTE INFORMAZIONI	84
TEMPO EFFETTIVO MEDIO DI RISPOSTA	10 giorni lavorativi
N. RIMBORSI	2
TEMPI DI RISPOSTA	120 giorni lavorativi