

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	Termini presentazione istanza
		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	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	Termini presentazione istanza
		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	90 giorni da quando è intervenuta la variazione/cessazione
				Risposta all'istanza di variazione o cessazione
				30 giorni lavorativi

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	<i>Link a cui recuperare la modulistica</i>	30 giorni lavorativi
		Ufficio TARI Piazza Trisi 4 48022 Lugo RA; sportello territoriale Piazza Matteotti, 16 48024 Massa Lombarda	<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.massalombarda.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 Matteotti, 16 48024 Massa Lombarda	<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.massalombarda.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 Matteotti, 16 48024 Massa Lombarda	<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	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	Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione
	Importo minimo della rata €	100	
	Rettifica degli importi non dovuti	https://www.comune.massalombarda.ra.it/Servizi/Pagare-la-tassa-sui-rifiuti	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	5.361
N. UTENZE NON DOMESTICHE	500
N. NUOVE UTENZE	745
N. VARIAZIONI UTENZE	94
N. CESSAZIONI UTENZE	395
TEMPO EFFETTIVO MEDIO DI ESECUZIONE PRESTAZIONI	5 giorni lavorativi
N. RETTIFICHE	165
N. RECLAMI SCRITTI	1
TEMPI DI RISPOSTA	10 giorni lavorativi
N. RICHIESTE INFORMAZIONI	306
TEMPO EFFETTIVO MEDIO DI RISPOSTA	10 giorni lavorativi
N. RIMBORSI	4
TEMPI DI RISPOSTA	120 giorni lavorativi