

COMUNE DI RIOLO TERME

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 del Popolo 31 - 48018 Faenza RA
	Email	tassarifiuti.romagnafaentina@municipia.eng.it
	PEC	pec@cert.romagnafaentina.it
	Sportello fisico	
	Sede	Ufficio TARI - Piazza del Popolo 31 - 48018 Faenza RA; Sportello territoriale Via A. Moro 2 - 48025 Riolo Terme RA
	Accesso tramite appuntamento	Non obbligatorio
	Giorni apertura e orario	https://www.comune.rioloterme.ra.it/Servizi/Ufficio-Tributi/TARI-Tassa-sui-Rifiuti/TARI-2023_

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	TARI 2023 - TARI (Tassa sui Rifiuti) - Ufficio Tributi - Servizi - Comune di Riolo Terme	Termini presentazione istanza
		Ufficio TARI - Piazza del Popolo 31 - 48018 Faenza RA; Sportello territoriale Via A. Moro 2 - 48025 Riolo Terme RA	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	Ufficio TARI - Piazza del Popolo 31 - 48018 Faenza RA; Sportello territoriale Via A. Moro 2 - 48025 Riolo Terme RA	Termini presentazione istanza
		Ufficio TARI - Piazza del Popolo 31 - 48018 Faenza RA; Sportello territoriale Via A. Moro 2 - 48025 Riolo Terme RA	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		<i>Link a cui recuperare la modulistica</i>	30 giorni lavorativi
		Ufficio TARI - Piazza del Popolo 31 - 48018 Faenza RA; Sportello territoriale Via A. Moro 2 - 48025 Riolo Terme RA	<i>Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo</i>	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	Richieste scritte di informazioni	Ufficio TARI - Piazza del Popolo 31 - 48018 Faenza RA; Sportello territoriale Via A. Moro 2 - 48025 Riolo Terme RA	<i>Link a cui recuperare la modulistica</i>	30 giorni lavorativi
		Ufficio TARI - Piazza del Popolo 31 - 48018 Faenza RA; Sportello territoriale Via A. Moro 2 - 48025 Riolo Terme RA	<i>Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo</i>	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	Rettifica degli importi addebitati	Ufficio TARI - Piazza del Popolo 31 - 48018 Faenza RA; Sportello territoriale Via A. Moro 2 - 48025 Riolo Terme RA	<i>Link a cui recuperare la modulistica</i>	60 giorni lavorativi
		Ufficio TARI - Piazza del Popolo 31 - 48018 Faenza RA; Sportello territoriale Via A. Moro 2 - 48025 Riolo Terme RA	<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 Tesoreria	
	Termini di pagamento Art. 23 TQRIF	5 giugno, 5 settembre, 5 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	Ufficio TARI - Piazza del Popolo 31 - 48018 Faenza RA; Sportello territoriale Via A. Moro 2 - 48025 Riolo Terme RA	<i>Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione</i>
	Importo minimo della rata €	100	
	Rettifica degli importi non dovuti	Ufficio TARI - Piazza del Popolo 31 - 48018 Faenza RA; Sportello territoriale Via A. Moro 2 - 48025 Riolo Terme RA	<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	2.781
N. UTENZE NON DOMESTICHE	317
N. NUOVE UTENZE	320
N. VARIAZIONI UTENZE	91
N. CESSAZIONI UTENZE	193
TEMPO EFFETTIVO MEDIO DI ESECUZIONE PRESTAZIONI	5 giorni lavorativi
N. RETTIFICHE	128
N. RECLAMI SCRITTI	0
TEMPI DI RISPOSTA	10 giorni lavorativi
N. RICHIESTE INFORMAZIONI	212
TEMPO EFFETTIVO MEDIO DI RISPOSTA	10 giorni lavorativi
N. RIMBORSI	4
TEMPI DI RISPOSTA	120 giorni lavorativi

Si attesta che i dati sopraindicati sono conformi alle indicazioni della Delibera di ARERA n. 15/ 2022 con particolare riferimento all'art. 58 dell'allegato A del TQRIF.

Il Sindaco
Federica Malavolti
(documento firmato digitalmente)