

COMUNE DI BRISIGHELLA

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 Naldi 2 - 48013 Brisighella RA |
| | Accesso tramite appuntamento | Non obbligatorio |
| | Giorni apertura e orario | TARI (Tassa sui Rifiuti) - Tributi - Servizi - Comune di Brisighella |
| | 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 (Tassa sui Rifiuti) - Tributi - Servizi - Comune di Brisighella | Termini presentazione istanza |
| | | Ufficio TARI - Piazza del Popolo 31 - 48018 Faenza RA; Sportello territoriale Via Naldi 2 - 48013 Brisighella 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 | TARI (Tassa sui Rifiuti) - Tributi - Servizi - Comune di Brisighella | Termini presentazione istanza |
| | | Ufficio TARI - Piazza del Popolo 31 - 48018 Faenza RA; Sportello territoriale Via Naldi 2 - 48013 Brisighella 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 Naldi 2 - Brisighella RA | <i>Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo</i> | |
| Art. 13, 15 e 18 TQRIF | Richieste scritte di informazioni | TARI (Tassa sui Rifiuti) - Tributi - Servizi - Comune di Brisighella | <i>Link a cui recuperare la modulistica</i> | 30 giorni lavorativi |
| | | Ufficio TARI - Piazza del Popolo 31 - 48018 Faenza RA; Sportello territoriale Via Naldi 2 - 48103 Brisighella RA | <i>Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo</i> | |
| Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF | Rettifica degli importi addebitati | TARI (Tassa sui Rifiuti) - Tributi - Servizi - Comune di Brisighella | <i>Link a cui recuperare la modulistica</i> | 60 giorni lavorativi |
| | | Ufficio TARI - Piazza del Popolo 31 - 48018 Faenza RA; Sportello territoriale Via Naldi 2 - 48013 Brisighella 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. |

| | |
|--|-----------------|
| | Servizio |
|--|-----------------|

| | | | |
|--|---|---|--|
| TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI | Modalità rateizzazione | https://www.comune.brisighella.ra.it/Servizi/Tributi/TARI-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 | TARI (Tassa sui Rifiuti) - Tributi - Servizi - Comune di Brisighella | <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 | 4.100 |
| N. UTENZE NON DOMESTICHE | 410 |
| N. NUOVE UTENZE | 437 |
| N. VARIAZIONI UTENZE | 151 |
| N. CESSAZIONI UTENZE | 265 |
| TEMPO EFFETTIVO MEDIO DI ESECUZIONE PRESTAZIONI | 5 giorni lavorativi |
| N. RETTIFICHE | 147 |
| N. RECLAMI SCRITTI | 0 |
| TEMPI DI RISPOSTA | 10 giorni lavorativi |
| N. RICHIESTE INFORMAZIONI | 305 |
| TEMPO EFFETTIVO MEDIO DI RISPOSTA | 10 giorni lavorativi |
| N. RIMBORSI | 7 |
| 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
Massimo Pederzoli
(documento firmato digitalmente)