COMUNE DI OZZANO DELL'EMILIA (c_g205) - Codice AOO: A963843 - Reg. nr.0011276/2024 del 01/06/2024 - cl. 6.9.1

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

CARTA DELLA QUALITA'

BACINO TERRITORIALE DI GARA DELLA PROVINCIA DI BOLOGNA E DEI COMUNI DI FIRENZUOLA, MARRADI e PALAZZUOLO SUL SENIO (FI)

servizio affidato in concessione con delibera del Consiglio d'Ambito n. 70 del 29 novembre 2021

AMBITO TERRITORIALE REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Definito con Legge Regionale n° 23 del 23/12/2011

Sommario

Sezione I – Introduzione 4
1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE 4
2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI 5
3. POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI 7
4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL QUALITA' 9
Sezione II - Principi fondamentali 10
5. EGUAGLIANZA 10
6. IMPARZIALITÀ 10
7. CONTINUITÀ 11
8. PARTECIPAZIONE 11
9. EFFICIENZA ED EFFICACIA 11
10. CORTESIA 12
11. CHIAREZZA E TRASPARENZA 12
12. QUALITA', SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE 12
13. PRIVACY 12
Sezione III - Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani 14
14 PREMESSA 14
15 IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITA' DELLA DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI URBANI 15
16.SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RIFIUTO URBANO RESIDUALE) 17
17.SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO 17
Sezione IV - Obblighi e standard di qualita' tecnica del servizio 18
18. PREMESSA 18
19. IGIENICITA' DEI CONTENITORI 18
20. CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI STRADALI 20
21. RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI 20
22. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE 20
23. FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI 21
24. OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA 22
25. OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI 22
26. RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE 23
27. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO 23
28. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE 24
29. ALTRI SERVIZI/OBBLIGHI DI COMPETENZA DEL GESTORE 25
Sezione V – Obblighi e livelli generali di qualità contrattuale del servizio 26
30. MODALITA' DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO 26
31. TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA 30
32. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI 30
33. CONTATTO CON L'UTENTE 32
34. MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI 35
35. MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO 39
36. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI 40
Sezione VI - Rapporti con l'utenza e tutela dell'utente 41
37. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE 41
38. INFORMAZIONE AGLI UTENTI (INTEGRATA CON IL TITR) 41
39. DOCUMENTI DI RISCOSSIONE 42
40. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO DAL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI 42
41. CONCILIAZIONE PARITETICA RELATIVA ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

RACCOLTA RIFIUTI 43
42. INDENNIZZI RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E RAPPORTO CON GLI UTENTI 43
43. INFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE INDUSTRIALE 44
44. GLOSSARIO 45
45. FAQ …….. 52
44. ALLEGATO 1: SPORTELLI 1

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

SEZIONE I – INTRODUZIONE

1. OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta della Qualità è il documento attraverso il quale i gestori, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiarano agli utenti gli impegni che assumono per garantire il miglioramento della qualità dei servizi, sulla base di quanto definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), il regolatore nazionale, e l'Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (di seguito Atersir), il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

La Carta della qualità in particolare:

- riporta i riferimenti del gestore del servizio integrato o, nel caso le attività incluse nel servizio integrato siano svolte da soggetti distinti, i gestori delle singole attività;
- individua il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- indica il periodo di validità del documento;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- riepiloga gli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità previsti da ARERA, nonché standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente, che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e le modalità di fruizione degli stessi da parte dell'utenza;
- riporta le regole di relazione fra utenti e gestori del servizio;
- fornisce ulteriori informazioni per agevolare gli utenti.

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare:

- la convenzione di servizio stipulata tra Atersir ed il gestore che definisce diritti e obblighi delle parti;

- il disciplinare tecnico del servizio di gestione rifiuti;

- il regolamento del servizio di gestione rifiuti vigente ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;

La Carta della qualità approvata da Atersir – sentito il Comitato Consultivo degli Utenti - ed applicata dal gestore, per i servizi erogati nei Comuni appartenenti al territorio di competenza dell'Agenzia stessa, è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

- Legge Regionale dell'Emilia-Romagna n 27/1994 e ss.mm. "Disciplina smaltimento rifiuti";

- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D. Lgs.150/2009 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59”;

- Deliberazione Giunta Regionale n. 1620/01 “Approvazione dei criteri ed indirizzi regionali per la pianificazione e la gestione rifiuti”;

- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 “Norme in materia ambientale”, parte quarta “Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati” e s.m.i;

- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;

- Legge Regionale dell’Emilia-Romagna n. 23/2011 “Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente” ed in particolare all’art. 7 comma 5 lett. l);

- Delibera ARERA 15/2022/R/rif e relativo Allegato A, “Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” (di seguito TQRIF);

- Delibera del Consiglio d’Ambito di ATERSIR CAMB/2022/11 dell’11 aprile 2022 recante “Servizio Gestione Rifiuti. Prima applicazione del Testo Unico della Qualità nel settore rifiuti urbani (TQRIF) di ARERA”;

- Delibera del Consiglio d’Ambito di ATERSIR CAMB/2022/138 del 30 dicembre 2022 recante “Schema tipo della Carta della Qualità nel settore rifiuti urbani ai sensi della Deliberazione ARERA 15/2022 (TQRIF)”

La presente Carta della qualità, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso gli Uffici comunali e/o presso gli sportelli del gestore industriale e/o sui siti internet degli stessi.

Nel materiale informativo si indicano per ciascun Comune:

a) le modalità specifiche di erogazione del servizio;
b) gli orari di apertura al pubblico dei centri di raccolta e di eventuali servizi integrativi, comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del gestore;
c) l’ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici più prossimi al Comune comunque resi disponibili sul sito internet del gestore.

2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni della presente carta della qualità:

- i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e della tariffa corrispettiva puntuale ai sensi dell’art 1 co 668 L n. 147/2013;
- gli affidatari dei singoli servizi che lo compongono (raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade), qualora le attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

siano gestite da soggetti distinti all'interno di un raggruppamento temporaneo di imprese;
- i Comuni che gestiscono segmenti del servizio in economia o attraverso altre forme di affidamento;
- i Comuni che gestiscono l'attività di riscossione della tariffa ed il rapporto con l'utenza.

È considerato gestore ai fini dell'adempimento agli obblighi di registrazione, comunicazione, verificabilità, rendicontazione degli standard di qualità tecnica e contrattuale verso ATERSIR ed ARERA, ai sensi degli artt. 56,57,58 dell'all. A TQrif alla delibera ARERA n. 15 /2022:

- il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e della riscossione diretta della Tariffa ai sensi dell'art 1 co 668 L n. 147/2013;
- i Comuni che gestiscono segmenti del servizio rifiuti in economia o attraverso altre forme di affidamento;
- i Comuni che gestiscono l'attività di riscossione della tariffa rifiuti ed il rapporto con gli utenti.

Per il bacino territoriale di Bologna il Gestore è rappresentato dal Raggruppamento Temporaneo d'Imprese costituito da HERA S.p.A. mandataria, GIACOMO BRODOLINI Soc. Coop a r.l, ed ECOBI Consorzio Stabile Soc. Coop a r.l. mandanti.
Nell'ambito della gestione dei servizi ambientali oggetto della presente Carta della Qualità, il Gestore si occupa delle seguenti attività:
a) il servizio di spazzamento e lavaggio strade, piazze e aree pubbliche
b) il servizio di raccolta e trasporto di rifiuti urbani
c) la rimozione di rifiuti di qualunque natura e provenienza giacenti sulle strade o aree pubbliche o sulle strade o aree private a uso pubblico nonché sulle spiagge marittime o lacuali e sulle rive dei corsi d'acqua laddove presenti e con le modalità di prelievo compatibili con l'organizzazione del gestore

nonché delle operazioni di pretrattamento e avvio a recupero o smaltimento dei rifiuti di cui alle lettere a), b), c)
d) il servizio di accertamento e contestazione delle violazioni ai divieti in materia di raccolta dei rifiuti mediante personale dipendente del soggetto Gestore.

I Comuni sono soggetti istituzionali che concorrono alla gestione dei rifiuti ai sensi dell'art. 198 del D.Lgs. 152/2006 e ss.mm. ii..

Nei Comuni di **Budrio (Bo), Dozza (Bo), Monte San Pietro (Bo), Mordano (Bo) e** nei Comuni di **Casalfiumanese (Bo), Castel San Pietro Terme (Bo)** e **Imola (Bo)**, il Gestore svolge il ruolo di gestore integrato e il Comune concorre all'approvazione delle tariffe, ai sensi di legge.

Nei Comuni di **Alto Reno Terme (Bo), Baricella (Bo), Bentivoglio (Bo), Bologna (Bo), Borgo Tossignano (Bo), Camugnano (Bo), Casalecchio di Reno (Bo), Casalfiumanese (Bo), Castel D'Aiano (Bo), Castel del Rio (Bo), Castel di Casio (Bo), Castel Guelfo di Bologna (Bo), Castel San Pietro Terme (Bo), Castello d'Argile (Bo), Castenaso (Bo), Castiglione dei Pepoli (Bo), Firenzuola (Fi), Fontanelice (Bo), Gaggio Montano (Bo), Galliera (Bo), Granarolo dell'Emilia (Bo), Grizzana Morandi (Bo), Imola (Bo), Lizzano in Belvedere (Bo), Loiano (Bo),**

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

Malalbergo (Bo), Marradi (Fi), Marzabotto (Bo), Medicina (Bo), Minerbio (Bo), Molinella (Bo), Monghidoro (Bo), Monterenzio (Bo), Monzuno (Bo), Ozzano Dell'Emilia (Bo), Palazzuolo sul Senio (Fi), Pianoro (Bo), Pieve Di Cento (Bo), San Benedetto Val di Sambro (Bo),San Giorgio di Piano (Bo), San Lazzaro di Savena (Bo), San Pietro in Casale (Bo), Sasso Marconi (Bo), Valsamoggia (Bo), Vergato (Bo) e **Zola Predosa (Bo)** il Comune svolge il servizio di rapporto con gli utenti e/o altre attività, consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

È possibile verificare sul sito https://www.gruppohera.it/ l'elenco aggiornato dei Comuni in regime di TARI o TCP. Hera S.p.A. in qualità di Mandataria e capogruppo dell'ATI, è dotata di un sistema di gestione integrato qualità, ambiente e sicurezza per il quale ha conseguito le certificazioni di conformità alle norme ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001 e di un sistema di conformità etica e sociale certificato secondo lo standard SA8000.
Hera S.p.A. ha inoltre ottenuto la certificazione del rispetto di specifici criteri di sostenibilità, relativamente alla fase di raccolta e trasporto degli oli alimentari esausti, nell'ambito della filiera di produzione dei biocarburanti e dei bioliquidi ottenuti da rifiuti, secondo lo schema europeo ISCC EU (International Sustainability & Carbon Certification).

3. POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI

Attraverso la delibera del Consiglio d'Ambito CAMB/2022/11 dell'11 aprile 2022 si è adottato lo Schema Regolatorio I.
Tale schema regolatorio, ai sensi della Delibera Arera n. 15/2022 stabilisce gli obblighi di qualità e i livelli di servizio ad essi associati descritti nella presente Carta della Qualità, che devono essere rispettati dal Gestore o dai gestori dei servizi a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Dal posizionamento in Schema I discendono i seguenti obblighi:

A) Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

Appendice I TQRIF - Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio I

Articolo/ Titolo TQRIF	Obblighi servizio	Obbligo Schema I
5	Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI
6 e 7	Modalità di attivazione del servizio	SI
10 e 11	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
13, 17 e 18	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
19 e 22	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.
20 e 22	Obblighi di servizio telefonico	SI
Titolo V	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
29 e 30	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
32	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
35.1	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
35.2	Predisposizione di un *Programma delle attività di raccolta e trasporto*	SI
35.3 e 35.4	Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*	n.a.
36	Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE

Non sono previsti livelli generali di qualità contrattuale e tecnica associati allo Schema I.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL QUALITA'

La presente Carta della qualità, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da Atersir, e conforme alle disposizioni delle norme previgenti e del TQRIF, stante che il rispetto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati dal posizionamento nello Schema corrisponde all'intera durata del Piano Economico Finanziario nonché al secondo periodo regolatorio, ossia il quadriennio 2022-2025, deve ritenersi valida fino al 2025, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del Piano Economico Finanziario dei gestori, come riportato nella delibera 363/2021 "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025" di ARERA Annualmente potranno essere verificati e revisionati i contenuti del Materiale Informativo di cui al punto 1.

L'aggiornamento periodico della Carta avverrà in concomitanza all'avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche infra-periodo, in ragione anche della sua prima applicazione, potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dai gestori, dal Comitato consultivo degli utenti e dall'utenza. In ogni caso verrà indicato da Atersir il termine entro il quale i Gestori devono provvedere all'adeguamento.
La Carta sarà resa disponibile presso i servizi comunali, sul sito web dei gestori, conformemente a quanto previsto dall'art. 3 del Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR), presso gli sportelli dei gestori del servizio.

I gestori informeranno l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro 3 mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa presente sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono.

Gli standard di qualità tecnica e contrattuale sono da ritenersi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dai gestori per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei gestori, di carattere straordinario ed imprevedibile impattanti sull'intero bacino di gestione (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).
Eventuali standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli contenuti nel TQrif, per i singoli servizi e le relative prestazioni, sono descritti nella presente Carta della Qualità.

Ai sensi del TQRIF, la Carta della Qualità non può costituire deroga rispetto agli obblighi di servizio ed ai livelli di erogazione delle prestazioni richieste ai Gestori già descritti nelle precedenti Carte del Servizio e nei contratti di servizio.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

5. EGUAGLIANZA

I gestori del servizio dei rifiuti urbani e dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi.
Nell'erogazione dei servizi è vietata, qualsiasi forma di discriminazione fondata in particolare sul genere, il colore della pelle, l'origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o qualsiasi altra opinione, l'appartenenza ad una minoranza nazionale, il patrimonio, la nascita, un handicap, l'età o la tendenza sessuale.
Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento dei servizi prestati fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.
Comunque, i gestori si impegnano a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'ambito elaborato dall'Agenzia.
I gestori si impegnano a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani e appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.
A tale scopo i gestori provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali, dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare per quanto possibile gli ostacoli di tipo tecnologico e relativi alle disabilità;
- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano e inglese), la pubblicazione e ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti il servizio;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio conseguente;
- favorire il pagamento rateizzato in conformità alla normativa o secondo regole di miglior favore per gli utenti.

6. IMPARZIALITÀ

I gestori hanno l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione dei servizi e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

7. CONTINUITÀ

I gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.
In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i gestori devono intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottando misure volte ad arrecare il minor disagio possibile e a tutelare la salute, l'igiene e la sicurezza pubblica e fornendo, su richiesta, tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio.
La mancanza di servizio può essere determinata da:

- cause di forza maggiore o da impossibilità sopravvenuta a causa (compresi gli impedimenti di terzi) di guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, di legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa)
- cause imputabili al gestore (per impedimenti di terzi, guasti o manutenzioni dei mezzi e impianti necessari a garantire qualità e sicurezza dello stesso)
- cause imputabili all'utente

Si vedano in proposito anche i seguenti artt. 27 e 28 della presente Carta.

8. PARTECIPAZIONE

I gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.
L'utente può segnalare disservizi e malfunzionamenti dei contenitori per la raccolta, produrre reclami scritti, richiedere la rettifica degli importi addebitati nonché richiedere la riparazione/sostituzione/spostamento delle attrezzature, cui il gestore è tenuto a dare riscontro, produrre memorie e/o documenti o prospettare osservazioni cui i gestori potranno dare riscontro in forma privata o pubblica secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

I gestori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità dei servizi resi, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.
L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti e alle informazioni detenuti dai gestori rispetto ai quali l'utente medesimo vanti un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate inviando richiesta formale tramite i canali pec e mail descritti nel successivo art. 43 della presente Carta.

9. EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi sono erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

10. CORTESIA

I gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti preposti al contatto con l'utenza sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a impegnarsi a soddisfare ove possibile le sue richieste, a indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) e a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

11. CHIAREZZA E TRASPARENZA

I gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

12. QUALITA', SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade garantisce

- garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze e aspettative degli utenti
- garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento
- nei limiti delle proprie competenze, garantisce la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori nonché la salvaguardia dell'ambiente
- è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.
Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade si impegna infine ad avviare un dialogo, con modalità di concertazione a livello locale, con le Associazioni di tutela del consumo al fine di strutturare un sistema di monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza.

13. PRIVACY

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come emendato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101 in accordo al Regolamento EU 2016/679, "Regolamento generale sulla protezione dei dati".
In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ai gestori la corretta erogazione dei servizi e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali

potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati a elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.
I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali a esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria.

I dati possono inoltre essere trattati per il perseguimento dell'interesse legittimo del Titolare finalizzato ad aggiornare le anagrafiche degli utenti dei servizi, nonché a svolgere indagini sul livello di soddisfazione del servizio erogato e per migliorare i servizi offerti.

I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile e a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge.

Ogni interessato potrà ottenere, nei casi previsti, l'accesso ai dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento che lo riguarda, o potrà opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del REG UE 2016/679). Tali diritti potranno essere esercitati per i dati personali trattati dal Gestore nei Comuni in regime di tariffa corrispettiva e per quelli relativi alla sola gestione del servizio rifiuti nei Comuni in regime TARI (sotto indicati) tramite mail ai seguenti indirizzi:

- clienti.tcp@gruppohera.it
- clienti.famiglie@gruppohera.it per le utenze domestiche
- clienti.business@gruppohera.it per le aziende
- heracomm@pec.gruppohera.it

Oppure contattando i seguenti numeri telefonici:

- 800.999.500 per le utenze domestiche
- 800.999.700 per le aziende

Per i dati degli utenti trattati dai Comuni in regime di TARI di **Alto Reno Terme (BO), Baricella (BO), Bentivoglio (BO), Bologna (BO), Borgo Tossignano (BO), Camugnano (BO), Casalecchio di Reno (BO), Castel D'Aiano (BO), Castel del Rio (BO), Castel di Casio (BO), Castel Guelfo di Bologna (BO), Castello d'Argile (BO), Castenaso (BO), Castiglione dei Pepoli (BO), Fontanelice (BO), Gaggio Montano (BO), Galliera (BO), Granarolo dell'Emilia (BO), Grizzana Morandi (BO), Lizzano in Belvedere (BO), Loiano (BO), Malalbergo (BO), Marzabotto (BO), Medicina (BO), Minerbio (BO), Molinella (BO), Monghidoro (BO), Monterenzio (BO), Monzuno (BO), Ozzano dell'Emilia (BO), Pianoro (BO), Pieve Di Cento (BO), San Benedetto Val di Sambro (BO),San Giorgio di Piano (BO), San Lazzaro di Savena (BO), San Pietro in Casale (BO), Sasso Marconi (BO), Valsamoggia (BO), Vergato (BO)** e **Zola Predosa (BO)** e nei Comuni di **Firenzuola (FI), Marradi (FI) e Palazzuolo sul Senio (FI),** i riferimenti di contatto sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

14 PREMESSA

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc.), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista da ATERSIR.
Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolta differenziata in isole ecologiche stradali (contenitori con o senza dispositivi di apertura collegata al riconoscimento dell'utenza);
- raccolta con ecomobili;
- raccolta porta a porta;
- isole ecologiche con accesso vincolato e riconoscimento dell'utenza;
- isole interrate;
- raccolte domiciliari a chiamata;
- centri di raccolta (stazioni ecologiche attrezzate fisse).

I sistemi di raccolta tramite isole ecologiche stradali (contenitori con o senza dispositivi di apertura collegata al riconoscimento dell'utenza), il numero, la volumetria e la frequenza di svuotamento sono in funzione della distribuzione delle utenze e della produzione locale di rifiuti urbani.
L'ubicazione dei contenitori è definita in accordo con gli Uffici degli Enti competenti nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità ciclo pedonale.
I centri di raccolta - come disciplinati dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. - sono aree recintate e organizzate con contenitori e zone "open space" dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani, nel rispetto dell'apposito regolamento. I centri di raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura e in presenza di personale di presidio.
I servizi di raccolta "porta a porta" o "domiciliare" possono essere svolti per mezzo di sacchi o contenitori di piccole/medie dimensioni esposti dagli utenti secondo un calendario prefissato con deposito ordinato in sede stradale o previa prenotazione telefonica (ingombranti, potature ecc.).
Le isole interrate sono soluzioni a scomparsa dei contenitori sotto il piano stradale particolarmente adatte nei centri storici, commerciali e/o nelle zone ad alta sensibilità.

Il programma delle attività di raccolta e spazzamento è disponibile sul sito del gestore https://www.gruppohera.it/ sezione *Assistenza*, *Casa*, settore *Ambiente* (pagina dedicata al singolo Comune e allo specifico servizio). Per informazioni di maggior dettaglio si rinvia alla App "*Il Rifiutologo*".

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

15 IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITA' DELLA DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI URBANI

L'utente ha la responsabilità di separare i rifiuti in modo omogeneo secondo le raccolte differenziate previste minimizzando il rifiuto secco indifferenziato. I gestori sono responsabili della corretta raccolta, trasporto e invio a recupero e smaltimento delle frazioni separate ottimizzando i trasporti per minimizzare gli impatti ambientali, sociali ed economici, nei limiti delle possibilità e delle disposizioni regolamentari. In caso di raccolta con isole ecologiche stradali, i gestori si impegnano a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.
Il conferimento da parte dell'utente dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigenti e dal contratto di servizio è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo, in applicazione delle norme vigenti e dell'apposito Regolamento emanato da ATERSIR.

CARTA E CARTONE
La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso le stazioni ecologiche, raccolta presso utenze particolari e/o altro.

VETRO, PLASTICA E LATTINE
La raccolta differenziata degli imballaggi in vetro, plastica e metallo è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta stradale con contenitori specifici, raccolta presso utenze particolari (per es. stabilimenti balneari, ristoranti, pizzerie ecc.), raccolta porta a porta, accettazione presso le stazioni ecologiche e/o altro.

FRAZIONE ORGANICA / VERDE / RAMAGLIE
La raccolta differenziata degli scarti di cucina, sfalci e fogliame, potature ecc. è svolta mediante una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso i centri di raccolta, raccolta su prenotazione telefonica ai numeri di seguito indicati, laddove presenti, raccolta presso utenze particolari e/o altro.

RIFIUTI INGOMBRANTI
La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti (es. mobilio, suppellettili, materassi, pneumatici ecc.) viene effettuata presso le stazioni ecologiche e tramite ritiro a domicilio secondo le modalità previste all'art. 24, previa prenotazione telefonica ai numeri di seguito indicati.

APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE)
È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE – Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso le stazioni ecologiche e con ritiro a domicilio limitatamente ai RAEE di grandi dimensioni (frigoriferi, lavatrici ecc.) previa prenotazione a numeri di seguito indicati.

RIFIUTI URBANI PERICOLOSI
La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso gli esercizi commerciali e presso le stazioni ecologiche. Possono essere portati alle stazioni ecologiche anche batterie, oli

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

minerali e altri rifiuti pericolosi di origine domestica quali solventi, vernici, prodotti fotochimici ecc.

COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Il composter o compostiera è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico; trascorso un certo periodo di tempo il rifiuto diventa concime, utilizzabile ad esempio in giardino. In alternativa, nelle zone rurali, in aperta campagna, è possibile creare una concimaia, cioè uno spazio nel terreno da utilizzare al posto del contenitore.

ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Il gestore del servizio rifiuti attiva ulteriori servizi di raccolta differenziata, con riferimento alla normativa vigente e ai Regolamenti locali, per i seguenti rifiuti elencati in modo indicativo e non esaustivo:

- cartucce usate da processi di stampa (toner)
- farmaci
- legno e oggetti legnosi (mobilio, cassette, bancali ecc.)
- macerie da piccole riparazioni domestiche eseguite in regime di fai-da-te (laterizio, piastrelle, sanitari ecc.)
- metalli (oggetti, sfridi, lattine in acciaio ecc.)
- oli e grassi alimentari
- altri rifiuti domestici pericolosi (prodotti etichettati con simboli di pericolo)
- abiti usati
- microraccolta di rifiuti da costruzione e demolizione contenenti amianto (solo da utenze domestiche), nel rispetto della disciplina di cui alla D.G.R. 1071/2019
- raccolta di materiali assorbenti (pannolini e pannoloni)

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune e le relative modalità di servizio sono indicate nel materiale informativo di cui al punto 1 della presente Carta.

Inoltre, sulla base degli accordi con gli Enti, i gestori potranno avviare nuove forme di raccolta differenziata delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi e modi di esecuzione.

CENTRI DI RACCOLTA

Altri importanti strumenti a disposizione dell'utenza, parte integrante del servizio ambientale, sono i centri di raccolta. Queste strutture sono aree attrezzate e presidiate, aperte ai cittadini e alle attività, dotate di piazzali e contenitori, dedicate al conferimento diretto da parte degli utenti di rifiuti differenziati.

Durante gli orari di apertura è presente un operatore addetto al ricevimento dei rifiuti.

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono trovare all'interno dei materiali informativi di dettaglio predisposti a supporto della presente Carta. L'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono trovare anche sul sito WEB dei gestori.

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura dei centri di raccolta/stazioni ecologiche si possono trovare sul sito https://www.gruppohera.it/ sezione *Assistenza*, *Casa*, settore *Ambiente* (pagina dedicata al singolo Comune e allo specifico servizio). Per informazioni di maggior dettaglio si rinvia alla App "*Il Rifiutologo*".

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

16.SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RIFIUTO URBANO RESIDUALE)

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati (o rifiuti urbani residuali) sono ricomprese le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. Il servizio tradizionale si avvale di cassonetti stradali e di contenitori anche con calotta in sede fissa, tale sistema può essere affiancato o sostituito da sistemi domiciliari e isole interrate.

17.SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

I gestori effettuano la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati a uso pubblico, piste ciclabili e aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le tempistiche fissate per ciascun Comune come risultanti dal materiale informativo di cui al punto 1.
I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base dei Contratti di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.
È inoltre previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre a interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive.

17.1 Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

Generalmente il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici e alle aree commerciali. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate secondo le previsioni del Contratto di Servizio. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità e utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. Tuttavia situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Resta fermo l'impegno del gestore a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

17.2 Lavaggio strade e suolo pubblico

Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Ove necessario, ai fini dell'efficacia del servizio, può essere richiesto che la strada da lavare sia libera su entrambi i lati da veicoli in sosta. È per tale motivo che, nei percorsi di volta in volta interessati, verranno messi con un anticipo di almeno 48 ore i cartelli che indicano il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli, dei motocicli e dei ciclomotori (la rimozione non è prevista per i veicoli, muniti di apposito contrassegno, appartenenti a disabili).

Nelle more del passaggio di competenze dal Comune al gestore, in alcuni territori una parte del servizio, limitatamente ad attività residuali, è reso direttamente dal Comune: si consulti in proposito l'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

Il programma delle attività di spazzamento e lavaggio è disponibile sul sito del gestore https://www.gruppohera.it/ sezione *Assistenza*, *Casa*, settore *Ambiente* (pagina dedicata al singolo Comune e allo specifico servizio). Per informazioni di maggior dettaglio si rinvia alla App "*Il Rifiutologo*".

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

SEZIONE IV - OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITA' TECNICA DEL SERVIZIO

18. PREMESSA

I gestori garantiscono il rispetto degli standard di qualità contrattuale e tecnica dei servizi erogati previsti dal posizionamento nello Schema regolatorio indicato all'art. 3 o previsti dal contratto di servizio, se migliorativi.
Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione dei gestori; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

ATERSIR, fermi restando gli obblighi di registrazione e comunicazione ad ARERA ai sensi dell'art. 56, 57 e 58 del TQrif, provvede al controllo dell'adempimento agli standard di servizio cui il Gestore è tenuto ai sensi della Carta della Qualità, sia in relazione allo schema adottato per la gestione nell'ambito territoriale, sia per effetto delle disposizioni contrattuali.

19. IGIENICITA' DEI CONTENITORI

L'igienicità dei contenitori stradali è assicurata con operazioni di lavaggio o sanificazione o trattamento enzimatico/battericida che sono effettuate con la frequenza minima (Standard Minimi Prestazionali) stabilita dal programma delle attività del contratto di servizio. Per quanto riguarda l'igienicità delle campane stradali, il gestore industriale garantisce una pulizia annuale.
Il lavaggio dei contenitori stradali è effettuato sia internamente sia esternamente. Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale quali:

- traffico veicolare
- veicoli in sosta non autorizzata
- lavori stradali
- avverse condizioni climatiche (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense ecc.)

In seguito a segnalazione da parte degli utenti di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori, il gestore industriale si impegna ad attivarsi verificando lo stato della situazione in relazione a quanto previsto dai contratti di servizio.
L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta domiciliare è a carico dell'utenza.

Gli Standard Minimi Prestazionali previsti dal Contratto di Servizio per i servizi a regime per le Attività del Bacino Territoriale di Bologna sono di seguito riportati:

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

Frazione merceologica	Frequenza minima obbligatoria da SMP	Comune
Secco Residuo (solo contenitori stradali)	6 vv/contenitore all'anno; enzimatura in occasione singoli svuotamenti	Alto Reno Terme, Bologna, Borgo Tossignano, Camugnano, Casalfiumanese, Castel d'Aiano, Castel del Rio, Castel di Casio, Castel Guelfo di Bologna, Castel San Pietro Terme, Castenaso, Castiglione dei Pepoli, Dozza, Firenzuola, Fontanelice, Gaggio Montano, Granarolo dell'Emilia, Grizzana Morandi, Imola, Lizzano in Belvedere, Loiano, Malalbergo, Marradi, Marzabotto, Medicina, Minerbio, Molinella, Monghidoro, Monterenzio, Monzuno, Mordano, Ozzano dell'Emilia, Palazzuolo sul Senio, Pianoro, San Benedetto Val di Sambro, San Lazzaro di Savena, Valsamoggia
Organico (solo contenitori stradali)	6 vv/contenitore all'anno; enzimatura in occasione singoli svuotamenti	Alto Reno Terme, Bologna, Budrio, Camugnano, Castel d'Aiano, Castel di Casio, Castel Guelfo di Bologna, Castel San Pietro Terme, Castenaso, Castiglione dei Pepoli, Dozza, Gaggio Montano, Granarolo dell'Emilia, Grizzana Morandi, Imola, Lizzano in Belvedere, Loiano, Malalbergo, Marzabotto, Medicina, Minerbio, Molinella, Monghidoro, Monterenzio, Monzuno, Mordano, Ozzano dell'Emilia, Pianoro, San Benedetto Val di Sambro, San Lazzaro di Savena, Valsamoggia
Vetro (solo contenitori stradali)	2 vv/contenitore all'anno	Alto Reno Terme, Baricella, Bentivoglio, Bologna, Borgo Tossignano, Budrio, Camugnano, Casalecchio di Reno, Casalfiumanese, Castel d'Aiano, Castel del Rio, Castel di Casio, Castel Guelfo di Bologna, Castel San Pietro Terme, Castello d'Argile, Castenaso, Castiglione dei Pepoli, Dozza, Firenzuola, Fontanelice, Gaggio Montano, Galliera, Granarolo dell'Emilia, Grizzana Morandi, Imola, Lizzano in Belvedere, Loiano, Malalbergo, Marradi, Marzabotto, Medicina, Minerbio, Molinella, Monghidoro, Monte San Pietro, Monterenzio, Monzuno, Mordano, Ozzano dell'Emilia, Palazzuolo sul Senio, Pianoro, Pieve di Cento, San Benedetto Val di Sambro, San Giorgio di Piano, San Lazzaro di Savena, San Pietro in Casale, Valsamoggia, Zola Predosa
Scarti Verde (solo contenitori stradali)	4 vv/contenitore all'anno	Alto Reno Terme, Bologna, Camugnano, Castel d'Aiano, Castel di Casio, Castel Guelfo di Bologna, Castel San Pietro Terme, Castiglione dei Pepoli, Dozza, Gaggio Montano, Granarolo dell'Emilia, Grizzana Morandi, Imola, Lizzano in Belvedere, Loiano, Malalbergo, Marzabotto, Medicina, Minerbio, Molinella, Monghidoro, Monterenzio, Monzuno, Mordano, Ozzano dell'Emilia, Pianoro, San Benedetto Val di Sambro, Valsamoggia
Carta/Cartone (solo contenitori stradali)	1 vv/contenitore all'anno	Alto Reno Terme, Bologna, Borgo Tossignano, Budrio, Camugnano, Casalfiumanese, Castel d'Aiano, Castel del Rio, Castel di Casio, Castel Guelfo di Bologna, Castel San Pietro Terme, Castenaso, Castiglione dei Pepoli, Dozza, Firenzuola, Fontanelice, Gaggio Montano, Granarolo dell'Emilia, Grizzana Morandi, Imola, Lizzano in Belvedere, Loiano, Malalbergo, Marzabotto, Medicina, Minerbio, Molinella, Monghidoro, Monterenzio, Monzuno, Mordano, Ozzano dell'Emilia, Pianoro, San Benedetto Val di Sambro, San Lazzaro di Savena, Valsamoggia

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

Plastica e Metalli (solo contenitori stradali) Per il Comune di Bologna le frazioni merceologiche sono Plastica, Vetro e Metalli)	1 vv/contenitore all'anno	Alto Reno Terme, Bologna, Borgo Tossignano, Budrio, Camugnano, Casalfiumanese, Castel d'Aiano, Castel del Rio, Castel di Casio, Castel Guelfo di Bologna, Castel San Pietro Terme, Castenaso, Castiglione dei Pepoli, Dozza, Firenzuola, Fontanelice, Gaggio Montano, Granarolo dell'Emilia, Grizzana Morandi, Imola, Lizzano in Belvedere, Loiano, Malalbergo, Marradi, Marzabotto, Medicina, Minerbio, Molinella, Monghidoro, Monterenzio, Monzuno, Mordano, Ozzano dell'Emilia, Palazzuolo sul Senio, Pianoro, San Benedetto Val di Sambro, San Lazzaro di Savena, Valsamoggia

È possibile verificare sul sito di Hera aggiornamenti sugli Standard stabiliti Piano Annuale delle Attività vigente.
Lo standard prestazionale evidenziato è funzione della trasformazione del servizio effettuata secondo il cronoprogramma stabilito.

20. CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI STRADALI

Il gestore industriale assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente.
Il gestore industriale assicura il controllo e il ripristino della funzionalità dei contenitori stradali per i rifiuti urbani interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento, casistica che rientra nella categoria dei disservizi già citata al capitolo 25, ferma restando la disciplina dettata dai contratti di servizio.
Nei casi in cui i guasti non impediscono il conferimento dei rifiuti, il gestore industriale assicura la verifica e il ripristino della funzionalità entro **dodici (12) giorni lavorativi** dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.
Al momento della verifica il gestore industriale è tenuto inoltre a controllare che il guasto al contenitore non crei situazioni di pericolo per gli utenti, nel qual caso deve provvedere immediatamente alla sua sostituzione.
In caso di furto o di rottura che comporti la necessità di sostituzione di contenitori per la raccolta domiciliare, l'utenza è tenuta a rivolgersi al gestore.

21. RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore industriale ne assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito all'utente al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico del Comune o Ente preposto **entro 20 giorni** dalla richiesta al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico del Comune o Ente preposto.

22. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse a incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del gestore industriale. L'allarme da parte di coloro che rilevano il pericolo deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori e alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

Per le eventuali segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, di seguito riportate, l'utente si rivolgerà alle istituzioni competenti (Forze di Polizia, Vigili del Fuoco, Comuni, gestori della rete stradale) e ai relativi numeri di emergenza (112, 115, Numeri di emergenza delle Polizie Locali …) che provvederanno ad attivare il gestore in regime di pronto intervento nei modi e nei tempi previsti dal contratto vigente e dal TQRIF ARERA.
Il servizio di pronto intervento è garantito dai gestori per le seguenti casistiche:

a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

In caso di richieste di intervento di cui al punto a), laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

23. FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Nei casi in cui si renda necessaria la presenza dell'utente per rendere un servizio e quindi diventi indispensabile concordare un appuntamento, il gestore si impegna a rispettarne data e ora.
La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità e il luogo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a **due (2) ore**. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.
Al momento di fissare l'appuntamento il gestore industriale comunica all'utente che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo a richiesta circostanziata per mancata puntualità come disciplinato all'art. 42.
Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o del sopralluogo oggetto dell'appuntamento concordato avvenga con ritardo superiore alle 2 ore previste, il gestore è obbligato a compilare e far sottoscrivere all'utente – ove presente – un modulo, da lasciare in copia allo stesso utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data, fascia di puntualità concordata, luogo dell'appuntamento, data e ora di inizio della prestazione/sopralluogo, condizioni e modalità per la richiesta dell'indennizzo da riconoscere all'utente.
In caso di assenza dell'utente, il gestore non compila il modulo e l'utente non ha diritto a indennizzo come disciplinato all'art. 42. Sia l'utente che Il gestore possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

24. OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZ DI RITIRO SU CHIAMATA

Il gestore garantisce all'utente il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti e altre frazioni di rifiuti urbani per natura e dimensioni non compatibili con le modalità di raccolta adottate nella gestione. Il ritiro è comunque gratuito per i beneficiari del bonus sociale e a ulteriori categorie individuate con criteri determinati da Atersir e dai Comuni che gestiscono la TARI.

[NdR: il ritiro dei rifiuti ingombranti è, di norma gratuito oppure, se il servizio si svolge in regime di TCP, può essere a pagamento purché la tariffa applicata all'utenza non superi il costo del servizio. È garantito all'utente il ritiro senza costi aggiuntivi per un minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro. Nelle gestioni in cui siano presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, l'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore può prevedere:
a) un numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto stabilito dal comma precedente;
b) un corrispettivo minimo in capo all'utente, comunque non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale.]

La raccolta dei rifiuti ingombranti viene effettuata presso i centri di raccolta / stazioni ecologiche e tramite ritiro a domicilio previa prenotazione telefonica al numero verde indicato all'art. 43 o tramite App *"Il Rifiutologo"*.
Il Gestore garantisce agli utenti domestici senza oneri aggiuntivi n. 12 ritiri/anno (con un limite di cinque pezzi per ciascun ritiro) dei seguenti rifiuti:

tipologia di rifiuti	tempi di ritiro a partire dalla richiesta*
Ingombranti	7 gg
RAEE di grandi dimensioni	7gg

*standard migliorativo rispetto a schema I TQRIF

Ulteriori informazioni sui servizi di ritiro a chiamata sono reperibili sul sito https://www.gruppohera.it/ sezione *Assistenza*, *Casa*, settore *Ambiente* (pagina dedicata al singolo Comune e allo specifico servizio). Per informazioni di maggior dettaglio si rinvia alla App "*Il Rifiutologo*".

25. OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI

Per disservizio si intende il non corretto svolgimento del servizio integrato dei rifiuti o dei singoli servizi che lo compongono, che provoca disagio o danno all'utenza senza tuttavia generare situazione di pericolo per l'ambiente, le persone e le cose. L'utente può segnalare il disservizio al gestore competente per il relativo servizio a mezzo posta, e-mail, sportello fisico e sportello online o tramite il servizio telefonico secondo le specifiche di cui all'art. 43.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è il tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.
Dall'entrata in vigore dello schema regolatorio II e successivi, il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è pari a:

- 5 giorni lavorativi in assenza di sopralluogo

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

- 10 giorni lavorativi in presenza di sopralluogo

26. RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

L'utente può effettuare la richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare al gestore del relativo servizio a mezzo posta, e-mail, sportello fisico e sportello online o tramite il servizio telefonico o app dedicate al servizio.

Per la riparazione/sostituzione di contenitori di volumetria inferiore a 120 litri, l'utente può recarsi direttamente presso uno dei centri di distribuzione.

Per la riparazione/sostituzione di contenitori di volumetria pari o superiore a 120 litri, l'utente deve rivolgersi ai canali di contatto indicati all'art. 43.

Le informazioni relative a centri e modalità di distribuzione sono disponibili sul sito https://www.gruppohera.it/ sezione *Assistenza*, *Casa*, settore *Ambiente* (pagina dedicata al singolo Comune e allo specifico servizio). Per informazioni di maggior dettaglio si rinvia alla App "*Il Rifiutologo*"

27. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Il gestore predispone una **mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità**, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato garantendo la tracciabilità di eventuali aggiornamenti; redige inoltre un **programma delle attività di raccolta e trasporto** da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, garantendo la tracciabilità e l'approvazione da parte dell'Ente territorialmente competente di eventuali modifiche sostanziali che comportino una variazione della frequenza di passaggio.

In vigenza dei futuri schemi regolatori III e IV, il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel **Programma delle attività di raccolta e trasporto**, inteso quale tempo entro cui il servizio deve essere comunque recuperato al fine di non generare un'interruzione del servizio, è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con il gestore in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:

a) ventiquattro (24) ore per la raccolta domiciliare;

b) per la raccolta stradale e di prossimità:

i. ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;

ii. settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno

Sempre in vigenza dei futuri schemi regolatori III e IV, in caso di servizi non effettuati puntualmente rispetto al programma delle attività e non ripristinati entro il tempo di recupero di cui sopra, si ha interruzione di servizio.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

Le informazioni relative agli obblighi relativi a continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto sono disponibili sul sito https://www.gruppohera.it/ sezione *Assistenza*, *Casa*, settore *Ambiente* (pagina dedicata al singolo Comune e allo specifico servizio). Per informazioni di maggior dettaglio si rinvia alla App "*Il Rifiutologo*".

28. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

Il gestore dello spazzamento e lavaggio strade predispone **un programma delle attività di spazzamento e lavaggio** da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento delle attività, garantendo la tracciabilità e l'approvazione da parte dell'Ente territorialmente competente di eventuali modifiche sostanziali che comportino una variazione della frequenza di passaggio.

Il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade classifica le interruzioni, intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto al **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio** e non ripristinati entro il tempo di recupero, in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:
a) interruzioni rilevanti del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
b) interruzioni limitate del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che interessano zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie o una o più aree mercatali.

In vigenza dei futuri schemi regolatori III e IV, il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**, inteso quale tempo entro cui il servizio deve essere comunque recuperato al fine di non generare un'interruzione del servizio, è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con il gestore in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:

a) ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi come mercati ed eventi;
b) due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.
Sempre in vigenza dei futuri schemi regolatori III e IV, in caso di servizi non effettuati puntualmente rispetto al programma delle attività e non ripristinati entro il tempo di recupero di cui sopra, si ha interruzione di servizio.

In presenza di una programmazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dal termine della fascia oraria pianificata.

Le informazioni relative agli obblighi relativi a continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio strade sono disponibili sul sito https://www.gruppohera.it/ sezione *Assistenza*, *Casa*, settore *Ambiente* (pagina dedicata al singolo Comune e allo specifico servizio). Per informazioni di maggior dettaglio si rinvia alla App "*Il Rifiutologo*".

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

29. ALTRI SERVIZI/OBBLIGHI DI COMPETENZA DEL GESTORE

Non sono attualmente erogati altri servizi.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

30. MODALITA' DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Il gestore (per i bacini tariffari in regime di TCP) e i Comuni (per i bacini tariffari in regime TARI, a meno di specifiche concessioni con altri soggetti) rendono disponibili presso gli sportelli fisici, ove presenti, e sulla home page del proprio sito internet appositi moduli scaricabili e stampabili o compilabili online attraverso i quali gli utenti possono presentare richiesta di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

ATTIVAZIONE

Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva (Comuni di **Budrio (BO), Dozza (BO), Monte San Pietro (BO) e Mordano (BO)** e Comuni di **Casalfiumanese (BO), Castel San Pietro Terme (BO)** e **Imola (BO)**)

L'attivazione del servizio è essenziale per ottenere le dotazioni per il conferimento dei rifiuti. Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

Per la richiesta di attivazione del servizio, il Gestore mette a disposizione dell'utente un modulo scaricabile dal sito web (https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/ambiente/la-raccolta-nel-tuo-comune/tariffa-puntuale) o acquisibile presso gli sportelli di HERA.
Il modulo riporta anche le principali informazioni sull'erogazione dei servizi, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, le modalità per la consegna delle dotazioni e le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio o, in alternativa, deve essere riportato il rinvio al sito internet del gestore, salva espressa richiesta dell'utente di averne copia cartacea.

La modulistica deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:
a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
- per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
- per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;

c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:
- per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;
- per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;

e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

La richiesta deve essere presentata dall'utente entro 30 giorni dall'inizio del possesso/detenzione dell'immobile, compilando tutte le informazioni richieste nel modulo fornito da HERA, ai seguenti canali di contatto:
- Via mail: clienti.tcp@gruppohera.it;
- Presso gli sportelli locali, consultabili nell'allegato "Sportelli Ambito HERA"
- A mezzo posta ordinaria: Hera Comm Via Molino Rosso 8 – 40026 – Imola (BO)

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

La richiesta di attivazione del servizio deve essere compilata con tutte le informazioni richieste nel modulo fornito da HERA.
Il gestore deve garantire risposta scritta alla richiesta di attivazione all'utente del servizio entro trenta (30) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta ovvero nei tempi previsti e con le modalità definite dal Regolamento Comunale.

Suddetta risposta deve riportare i seguenti elementi minimi:
a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
b) il codice utente e il codice utenza;
c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.

Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di **Alto Reno Terme (BO), Baricella (BO), Bentivoglio (BO), Bologna (BO), Borgo Tossignano (BO), Camugnano (BO), Casalecchio di Reno (BO), Castel D'Aiano (BO), Castel del Rio (BO), Castel di Casio (BO), Castel Guelfo di Bologna (BO), Castello d'Argile (BO), Castenaso (BO), Castiglione dei Pepoli (BO), Fontanelice (BO), Gaggio Montano (BO), Galliera (BO), Granarolo dell'Emilia (BO), Grizzana Morandi (BO), Lizzano in Belvedere (BO), Loiano (BO), Malalbergo (BO), Marzabotto (BO), Medicina (BO), Minerbio (BO), Molinella (BO), Monghidoro (BO), Monterenzio (BO), Monzuno (BO), Ozzano dell'Emilia (BO), Pianoro (BO), Pieve Di Cento (BO), San Benedetto Val di Sambro (BO), San Giorgio di Piano (BO), San Lazzaro di Savena (BO), San Pietro in Casale (BO), Sasso Marconi (BO), Valsamoggia (BO), Vergato (BO)** e **Zola Predosa (BO)** e Comuni di **Firenzuola (FI), Marradi (FI)** e **Palazzuolo sul Senio(FI))**

La dichiarazione di inizio occupazione dei locali e delle aree scoperte soggette a TARI deve essere presentata al Comune o al soggetto da questi individuato per l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il termine previsto dal Regolamento comunale. La dichiarazione può essere presentata a mezzo posta ordinaria, posta elettronica certificata, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo predisposto dal gestore e scaricabile dalla pagina web dedicata, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online. Il gestore e il Comune rendono disponibili agli utenti, anche attraverso i propri siti internet, tutte le informazioni relative ai servizi svolti, alla partecipazione alle raccolte differenziate, alle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti.
Il Comune o il soggetto da questi individuato per la ricezione della dichiarazione è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
b) il codice utente e il codice utenza;
c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, l'attivazione del servizio.

Le modalità per la presentazione della dichiarazione sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

VARIAZIONE E CESSAZIONE

Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva (Comuni di **Budrio (BO), Dozza (BO), Monte San Pietro (BO) e Mordano (BO)** e Comuni di **Casalfiumanese (BO), Castel San Pietro Terme (BO)** e **Imola (BO)**)

La richiesta di variazione e cessazione del servizio redatta sul modulo, messo a disposizione dal gestore, scaricabile dal sito web (https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/ambiente/la-raccolta-nel-tuo-comune/tariffa-puntuale) o acquisibile presso gli sportelli di HERA, deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;

b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;

c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;

d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;

e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);

f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

La comunicazione debitamente compilata con tutte le informazioni richieste nel modulo fornito da HERA, dovrà essere presentata dall'utente entro 90 giorni dalla variazione o dalla cessazione del possesso o detenzione dell'immobile, ai seguenti canali di contatto:

- Via mail: clienti.tcp@gruppohera.it;
- Presso gli sportelli locali, consultabili nell'allegato "Sportelli Ambito HERA"
- A mezzo posta ordinaria: Hera Comm Via Molino Rosso 8 – 40026 – Imola (BO)

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine previsto, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine previsto, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.
Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 per l'uscita dal servizio pubblico di gestione rifiuti per almeno due anni da parte delle utenze non domestiche che avviano a recupero autonomo tutti i rifiuti urbani prodotti, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Il Gestore del rapporto con gli utenti deve garantire risposta scritta alla richiesta di variazione e cessazione del servizio entro trenta (30) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

richiesta o, in sede di prima applicazione della presente Carta, entro altro termine previsto nel Regolamento comunale.

Suddetta risposta deve riportare i seguenti elementi minimi:
a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;
c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.

Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di **Alto Reno Terme (BO), Baricella (BO), Bentivoglio (BO), Bologna (BO), Borgo Tossignano (BO), Camugnano (BO), Casalecchio di Reno (BO), Castel D'Aiano (BO), Castel del Rio (BO), Castel di Casio (BO), Castel Guelfo di Bologna (BO), Castello d'Argile (BO), Castenaso (BO), Castiglione dei Pepoli (BO), Fontanelice (BO), Gaggio Montano (BO), Galliera (BO), Granarolo dell'Emilia (BO), Grizzana Morandi (BO), Lizzano in Belvedere (BO), Loiano (BO), Malalbergo (BO), Marzabotto (BO), Medicina (BO), Minerbio (BO), Molinella (BO), Monghidoro (BO), Monterenzio (BO), Monzuno (BO), Ozzano dell'Emilia (BO), Pianoro (BO), Pieve Di Cento (BO), San Benedetto Val di Sambro (BO), San Giorgio di Piano (BO), San Lazzaro di Savena (BO), San Pietro in Casale (BO), Sasso Marconi (BO), Valsamoggia (BO), Vergato (BO)** e **Zola Predosa (BO)** e Comuni di **Firenzuola (FI), Marradi (FI)** e **Palazzuolo sul Senio(FI))**

In sede di prima applicazione della presente Carta le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune o al soggetto da questi individuato per l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il termine previsto dal Regolamento comunale. Le dichiarazioni possono essere inviate via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune o del soggetto da questi individuato, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici ovvero compilabile online.
Il Comune o il soggetto da questi individuato è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;
c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, la variazione o cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine previsto dal Regolamento Comunale, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.
Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente/contribuente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se presentata entro il termine previsto *dal Regolamento Comunale*, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente/contribuente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

In deroga a quanto disposto dal comma precedente, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Le modalità per la presentazione di variazioni o cessazioni sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

31. TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA

Dalla data di ricevimento della richiesta di attivazione del servizio il gestore della raccolta e trasporto, entro **cinque (5) giorni lavorativi** se non si rende necessario un sopralluogo o **dieci (10) giorni lavorativi** in caso di sopralluogo, deve garantire la consegna delle attrezzature all'utente, salvo mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

Il Comune che, in qualità di gestore della tariffa, riceve la richiesta di attivazione del servizio ha l'onere di inoltrarla al gestore della raccolta e trasporto secondo i tempi previsti dai regolamenti o le prassi vigenti, comunque assicurando la massima tempestività ai fini della materiale attivazione del servizio all'utente.

32. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI

Il gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente carta della Qualità.

Qualora il gestore riceva reclami o richieste inerenti a servizi svolti nella medesima gestione ma non di sua diretta competenza è tenuto a inoltrarli al gestore competente entro di norma 5 giorni lavorativi dal ricevimento, affinché il gestore competente provveda a dare risposta direttamente all'utente. I tempi massimi di trasmissione della risposta all'utente o di erogazione della prestazione decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta da parte del gestore competente fino all'invio all'utente della risposta motivata scritta o all'esecuzione della prestazione richiesta.

La modulistica è scaricabile dal sito internet del gestore e disponibile presso i punti di contatto con l'utente e deve contenere i seguenti campi obbligatori:
a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
b) i dati identificativi dell'utente:
- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva (Comuni di **Budrio (BO), Dozza (BO), Monte San Pietro (BO) e Mordano (BO)** e Comuni di **Casalfiumanese (BO), Castel San Pietro Terme (BO)** e **Imola (BO)**)

La modulistica è scaricabile dal sito internet del gestore https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/ambiente/la-raccolta-nel-tuo-comune/tariffa-puntuale e/o disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al <u>reclamo scritto</u> nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi minimi comuni:

a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
c) l'elenco dell'eventuale documentazione allegata.

Con riferimento alla <u>richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati</u>, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi minimi comuni, l'esito della verifica e in particolare:

a) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
c) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
d) l'elenco dell'eventuale documentazione allegata.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

I tempi di risposta, cioè il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta e l'invio della risposta motivata scritta da parte dello stesso sono i seguenti:

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

- reclamo scritto e richieste di informazioni: trenta (30) giorni lavorativi;
- rettifica degli importi addebitati: sessanta (60) giorni lavorativi

Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di **Alto Reno Terme (BO), Baricella (BO), Bentivoglio (BO), Bologna (BO), Borgo Tossignano (BO), Camugnano (BO), Casalecchio di Reno (BO), Castel D'Aiano (BO), Castel del Rio (BO), Castel di Casio (BO), Castel Guelfo di Bologna (BO), Castello d'Argile (BO), Castenaso (BO), Castiglione dei Pepoli (BO), Fontanelice (BO), Gaggio Montano (BO), Galliera (BO), Granarolo dell'Emilia (BO), Grizzana Morandi (BO), Lizzano in Belvedere (BO), Loiano (BO), Malalbergo (BO), Marzabotto (BO), Medicina (BO), Minerbio (BO), Molinella (BO), Monghidoro (BO), Monterenzio (BO), Monzuno (BO), Ozzano dell'Emilia (BO), Pianoro (BO), Pieve Di Cento (BO), San Benedetto Val di Sambro (BO), San Giorgio di Piano (BO), San Lazzaro di Savena (BO), San Pietro in Casale (BO), Sasso Marconi (BO), Valsamoggia (BO), Vergato (BO)** e **Zola Predosa (BO)** e Comuni di **Firenzuola (FI), Marradi (FI)** e **Palazzuolo sul Senio(FI))**

Le istanze, debitamente compilate, dovranno essere inviate, nei tempi previsti e con le modalità definite come previsto dal Regolamento Comunale e riportate nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

Le modalità di presentazione e risposta sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

RECLAMI E RICHIESTE INFORMAZIONI PER SERVIZI DI RACCOLTA, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

I reclami e le richieste di informazioni relative a servizi di raccolta, spazzamento e lavaggio possono essere inoltrati al gestore attraverso i canali di contatto indicati all'art. 43.

33. CONTATTO CON L'UTENTE

Servizio fisico e on line

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto mettono a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.

Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per ogni provincia o porzione di provincia servita, presso il quale è possibile presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni e richieste di appuntamenti. Il gestore definisce i giorni e le ore di aperture degli sportelli al pubblico. Indicativamente il gestore garantisce un orario di apertura degli sportelli fisici:
a) non inferiore alle 6 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi;
b) non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato.

Nell'allegato alla presente Carta è riportata la tabella contenente l'apertura degli sportelli principali. Il gestore pubblica sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli presso i quali l'utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche. Il gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

di apertura. In casi particolari, deve inoltre essere possibile all'utente concordare appuntamenti per svolgere specifiche pratiche.

Il gestore assicura i seguenti tempi di attesa agli sportelli fisici per lo svolgimento delle pratiche relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, misurati in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrenti tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto:
• tempo medio giornaliero di attesa: 30 minuti;
• tempo massimo giornaliero di attesa: 1 ora per almeno il 95% dei casi.

I tempi indicati devono intendersi in condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala, o tramite i risponditori automatici per le comunicazioni telefoniche, e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella carta.

[NdR: ATERSIR, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e in accordo con il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, può altresì prevedere - in aggiunta o in alternativa allo sportello online - l'apertura di uno o più sportelli fisici cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello on line].

Per i Comuni di **Budrio (BO), Dozza (BO), Monte San Pietro (BO), Mordano (BO),** e di **Casalfiumanese (BO), Castel San Pietro Terme (BO)** e **Imola (BO)** il Servizio on line è accessibile al seguente link: https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/ambiente/tariffa-puntuale-e-agevolazioni
Il gestore inoltre assicura all'utente le medesime prestazioni dello sportello on line attraverso gli sportelli fisici, cui l'utente può rivolgersi nelle sedi e orari consultabili nell'allegato "Selezione Sportelli Ambito HERA".

Per i Comuni di **Alto Reno Terme (BO), Baricella (BO), Bentivoglio (BO), Bologna (BO), Borgo Tossignano (BO), Camugnano (BO), Casalecchio di Reno (BO), Castel D'Aiano (BO), Castel del Rio (BO), Castel di Casio (BO), Castel Guelfo di Bologna (BO), Castello d'Argile (BO), Castenaso (BO), Castiglione dei Pepoli (BO), Fontanelice (BO), Gaggio Montano (BO), Galliera (BO), Granarolo dell'Emilia (BO), Grizzana Morandi (BO), Lizzano in Belvedere (BO), Loiano (BO), Malalbergo (BO), Marzabotto (BO), Medicina (BO), Minerbio (BO), Molinella (BO), Monghidoro (BO), Monterenzio (BO), Monzuno (BO), Ozzano dell'Emilia (BO), Pianoro (BO), Pieve Di Cento (BO), San Benedetto Val di Sambro (BO), San Giorgio di Piano (BO), San Lazzaro di Savena (BO), San Pietro in Casale (BO), Sasso Marconi (BO), Valsamoggia (BO), Vergato (BO)** e **Zola Predosa (BO)** e per i Comuni di **Firenzuola (FI), Marradi (FI)** e **Palazzuolo sul Senio(FI),** in regime di TARI, limitatamente all'attività di gestione delle tariffe, le modalità di contatto sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

Servizio telefonico

Il gestore assicura all'utenza un numero verde totalmente gratuito sia da telefono fisso che da mobile per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Per i Comuni di **Budrio (BO), Dozza (BO), Monte San Pietro (BO), Mordano (BO),** e di **Casalfiumanese (BO), Castel San Pietro Terme (BO)** e **Imola (BO),** il Call center Clienti è disponibile ai seguenti numeri verdi, attivi nei giorni feriali
- 800.999.500 per le utenze domestiche
- 800.999.700 per le aziende
Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente sia il ricorso all'operatore in corso di apertura sia di ottenere 24 ore su 24 informazioni sugli orari di apertura. L'operatore telefonico fornisce all'utente il proprio codice identificativo.

Il gestore assicura il seguente tempo di attesa agli sportelli telefonici (intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore):
• tempo medio di attesa: 4 minuti;
• tempo massimo di attesa: 6 minuti per almeno il 95% dei casi.

I tempi indicati devono intendersi in condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala, o tramite i risponditori automatici per le comunicazioni telefoniche, e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella carta.

Per i Comuni di Per i Comuni di **Alto Reno Terme (BO), Baricella (BO), Bentivoglio (BO), Bologna (BO), Borgo Tossignano (BO), Camugnano (BO), Casalecchio di Reno (BO), Castel D'Aiano (BO), Castel del Rio (BO), Castel di Casio (BO), Castel Guelfo di Bologna (BO), Castello d'Argile (BO), Castenaso (BO), Castiglione dei Pepoli (BO), Fontanelice (BO), Gaggio Montano (BO), Galliera (BO), Granarolo dell'Emilia (BO), Grizzana Morandi (BO), Lizzano in Belvedere (BO), Loiano (BO), Malalbergo (BO), Marzabotto (BO), Medicina (BO), Minerbio (BO), Molinella (BO), Monghidoro (BO), Monterenzio (BO), Monzuno (BO), Ozzano dell'Emilia (BO), Pianoro (BO), Pieve Di Cento (BO), San Benedetto Val di Sambro (BO), San Giorgio di Piano (BO), San Lazzaro di Savena (BO), San Pietro in Casale (BO), Sasso Marconi (BO), Valsamoggia (BO), Vergato (BO)** e **Zola Predosa (BO)** e per i Comuni di **Firenzuola (FI), Marradi (FI)** e **Palazzuolo sul Senio(FI),** in regime di TARI, limitatamente all'attività di gestione delle tariffe, le modalità di contatto sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

34. MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Termine per il pagamento

Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva (Comuni di **Budrio (BO), Dozza (BO), Monte San Pietro (BO) e Mordano (BO)** e Comuni di **Casalfiumanese (BO), Castel San Pietro Terme (BO)** e **Imola (BO)**)

Il termine di scadenza e la data di emissione sono riportati nel documento di riscossione. Il termine di scadenza del pagamento in un'unica soluzione ovvero del pagamento della prima rata è entro 20 gg dalla data di emissione della fattura.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di **Alto Reno Terme (BO), Baricella (BO), Bentivoglio (BO), Bologna (BO), Borgo Tossignano (BO), Camugnano (BO), Casalecchio di Reno (BO), Castel D'Aiano (BO), Castel del Rio (BO), Castel di Casio (BO), Castel Guelfo di Bologna (BO), Castello d'Argile (BO), Castenaso (BO), Castiglione dei Pepoli (BO), Fontanelice (BO), Gaggio Montano (BO), Galliera (BO), Granarolo dell'Emilia (BO), Grizzana Morandi (BO), Lizzano in Belvedere (BO), Loiano (BO), Malalbergo (BO), Marzabotto (BO), Medicina (BO), Minerbio (BO), Molinella (BO), Monghidoro (BO), Monterenzio (BO), Monzuno (BO), Ozzano dell'Emilia (BO), Pianoro (BO), Pieve Di Cento (BO), San Benedetto Val di Sambro (BO), San Giorgio di Piano (BO), San Lazzaro di Savena (BO), San Pietro in Casale (BO), Sasso Marconi (BO), Valsamoggia (BO), Vergato (BO)** e **Zola Predosa (BO)** e Comuni di **Firenzuola (FI), Marradi (FI)** e **Palazzuolo sul Senio(FI))**

Il termine di scadenza e la data di emissione sono riportati nel documento di riscossione. Il termine di scadenza per il pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, è fissato, in sede di prima applicazione della presente Carta, previsto dal Regolamento comunale.
Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione.
I termini di scadenza per il pagamento, è previsti dal Regolamento TARI e deliberati dal Comune sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva (Comuni di **Budrio (BO), Dozza (BO), Monte San Pietro (BO) e Mordano (BO)** e Comuni di **Casalfiumanese (BO), Castel San Pietro Terme (BO)** e **Imola (BO)**)

Il gestore garantisce la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente almeno i seguenti mezzi di pagamento:
a) versamento presso gli sportelli postali
b) versamento tramite sportelli bancari convenzionati elencati sul sito www.gruppohera.it (operazione gratuita)
c) versamento presso sportelli bancomat ATM abilitati (operazione gratuita presso UniCredit con CBILL Hera)
c) domiciliazione bancaria o postale
d) carte di credito
e) assegni circolari o bancari
Per conoscere tutte le modalità di pagamento previste si rinvia al seguente link del sito web del Gestore: https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/pagamento

Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di **Alto Reno Terme (BO), Baricella (BO), Bentivoglio (BO), Bologna (BO), Borgo Tossignano (BO), Camugnano (BO), Casalecchio di Reno (BO), Castel D'Aiano (BO), Castel del Rio (BO), Castel di Casio (BO), Castel Guelfo di Bologna (BO), Castello d'Argile (BO), Castenaso (BO), Castiglione dei Pepoli (BO), Fontanelice (BO), Gaggio Montano (BO), Galliera (BO), Granarolo dell'Emilia (BO), Grizzana Morandi (BO), Lizzano in Belvedere (BO), Loiano (BO), Malalbergo (BO), Marzabotto (BO), Medicina (BO), Minerbio (BO), Molinella (BO), Monghidoro (BO), Monterenzio (BO), Monzuno (BO), Ozzano dell'Emilia (BO), Pianoro (BO), Pieve Di Cento (BO), San Benedetto Val di Sambro (BO), San Giorgio di Piano (BO), San Lazzaro di Savena (BO), San Pietro in Casale (BO), Sasso Marconi (BO), Valsamoggia (BO), Vergato (BO)** e **Zola Predosa (BO)** e Comuni di **Firenzuola (FI), Marradi (FI)** e **Palazzuolo sul Senio(FI))**

Le modalità e gli strumenti di pagamento sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

Periodicità di riscossione

Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva (Comuni di **Budrio (BO), Dozza (BO), Monte San Pietro (BO) e Mordano (BO)** e Comuni di **Casalfiumanese (BO), Castel San Pietro Terme (BO)** e **Imola (BO)**)

Il Gestore, come previsto dal Regolamento TCP deliberato dal Comune, emetterà di norma, almeno due volte all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR. Resta ferma la possibilità dell'utente di pagare in un'unica soluzione. Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti commi, il gestore è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il gestore dovrà allegare i relativi bollettini al documento di riscossione.

Nel caso di fatturazione di più servizi ("bolletta multiservizi") unitamente al servizio rifiuti, viene indicato nel dettaglio l'importo fatturato per ciascun servizio in modo da permettere all'utente di pagare solo una parte della fattura in caso di contenziosi aperti. Lo stesso vale per eventuali conguagli.

Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di **Alto Reno Terme (BO), Baricella (BO), Bentivoglio (BO), Bologna (BO), Borgo Tossignano (BO), Camugnano (BO), Casalecchio di Reno (BO), Castel D'Aiano (BO), Castel del Rio (BO), Castel di Casio (BO), Castel Guelfo di Bologna (BO), Castello d'Argile (BO), Castenaso (BO), Castiglione dei Pepoli (BO), Fontanelice (BO), Gaggio Montano (BO), Galliera (BO), Granarolo dell'Emilia (BO), Grizzana Morandi (BO), Lizzano in Belvedere (BO), Loiano (BO), Malalbergo (BO), Marzabotto (BO), Medicina (BO), Minerbio (BO), Molinella (BO), Monghidoro (BO), Monterenzio (BO), Monzuno (BO), Ozzano dell'Emilia (BO), Pianoro (BO), Pieve Di Cento (BO), San Benedetto Val di Sambro (BO), San Giorgio di Piano (BO), San Lazzaro di Savena (BO), San Pietro in Casale (BO), Sasso Marconi (BO), Valsamoggia (BO), Vergato (BO)** e **Zola Predosa (BO)** e Comuni di **Firenzuola (FI), Marradi (FI)** e **Palazzuolo sul Senio(FI))**

La periodicità di riscossione è consultabile nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) prevede che il Gestore garantisca la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate nei seguenti casi:
a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.
La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.
Al documento di riscossione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.
Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia del 30% relativa al valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva (Comuni di **Budrio (BO), Dozza (BO), Monte San Pietro (BO) e Mordano (BO)** e Comuni di **Casalfiumanese (BO), Castel San Pietro Terme (BO)** e **Imola (BO)**)

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore a 50,00€.
Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate sono maggiorate, per gli utenti non rientranti nelle specifiche categorie di utenti in difficoltà economica (consultare il link https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/agevolazioni/sostegno-hera):

a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea
b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione utilizzando apposito modulo disponibile sul sito web del Gestore https://www.gruppohera.it/ nella sezione *Assistenza*, *Casa*, settore *Ambiente*, moduli (pagina dedicata al singolo Comune e alla tariffa puntuale.
È ammessa la rateizzazione anche in caso di bolletta multiservizi, la richiesta di rateizzazione per un servizio comporta necessariamente anche la rateizzazione per gli altri servizi.

Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di **Alto Reno Terme (BO), Baricella (BO), Bentivoglio (BO), Bologna (BO), Borgo Tossignano (BO), Camugnano (BO), Casalecchio di Reno (BO), Castel D'Aiano (BO), Castel del Rio (BO), Castel di Casio (BO), Castel Guelfo di Bologna (BO), Castello d'Argile (BO), Castenaso (BO), Castiglione dei Pepoli (BO), Fontanelice (BO), Gaggio Montano (BO), Galliera (BO), Granarolo dell'Emilia (BO), Grizzana Morandi (BO), Lizzano in Belvedere (BO), Loiano (BO), Malalbergo (BO), Marzabotto (BO), Medicina (BO), Minerbio (BO), Molinella (BO), Monghidoro (BO), Monterenzio (BO), Monzuno (BO), Ozzano dell'Emilia (BO), Pianoro (BO), Pieve Di Cento (BO), San Benedetto Val di Sambro (BO), San Giorgio di Piano (BO), San Lazzaro di Savena (BO), San Pietro in Casale (BO), Sasso Marconi (BO), Valsamoggia (BO), Vergato (BO)** e **Zola Predosa (BO)** e Comuni di **Firenzuola (FI), Marradi (FI)** e **Palazzuolo sul Senio(FI))**

In sede di prima applicazione della presente Carta, le modalità di rateizzazione sono quelle previste dal Regolamento comunale e consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva (Comuni di **Budrio (BO), Dozza (BO), Monte San Pietro (BO) e Mordano (BO)** e Comuni di **Casalfiumanese (BO), Castel San Pietro Terme (BO)** e **Imola (BO)**)

Il gestore della tariffa corrispettiva puntuale corregge d'ufficio eventuali errori nel processo di fatturazione e ne dà comunicazione all'utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

L'errore può essere segnalato dall'utente direttamente allo sportello fisico oppure in forma scritta utilizzando il modulo disponibile al link https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/ambiente/la-raccolta-nel-tuo-comune/tariffa-puntuale

Il pagamento avverrà secondo le modalità indicate nella comunicazione di risposta, mediante compensazione nella fattura successiva, rimessa diretta a mezzo assegno, oppure tramite bonifico sul conto in caso di domiciliazione dei pagamenti presso un istituto di credito

Ai sensi del TQRIF resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il TQRIF prevede un tempo di rettifica degli importi non dovuti pari, di norma, a centoventi (120) giorni lavorativi.

Il Gestore si impegna comunque alla restituzione degli importi pagati in eccesso entro cinquanta (50 giorni) dalla data della rettifica; tale standard è sottoposto ad un indennizzo automatico come previsto all'art. 42.

Errori di fatturazione in difetto non danno luogo a indennizzo.
Rettifiche di fatturazione a seguito di applicazione sconti previsti dai regolamenti non danno luogo ad indennizzo, così come le eventuali rettifiche che derivano da ritardi della trasmissione al gestore dei dati anagrafici comunali.

Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di **Alto Reno Terme (BO), Baricella (BO), Bentivoglio (BO), Bologna (BO), Borgo Tossignano (BO), Camugnano (BO), Casalecchio di Reno (BO), Castel D'Aiano (BO), Castel del Rio (BO), Castel di Casio (BO), Castel Guelfo di Bologna (BO), Castello d'Argile (BO), Castenaso (BO), Castiglione dei Pepoli (BO), Fontanelice (BO), Gaggio Montano (BO), Galliera (BO), Granarolo dell'Emilia (BO), Grizzana Morandi (BO), Lizzano in Belvedere (BO), Loiano (BO), Malalbergo (BO), Marzabotto (BO), Medicina (BO), Minerbio (BO), Molinella (BO), Monghidoro (BO), Monterenzio (BO), Monzuno (BO), Ozzano dell'Emilia (BO), Pianoro (BO), Pieve Di Cento (BO), San Benedetto Val di Sambro (BO), San Giorgio di Piano (BO), San Lazzaro di Savena (BO), San Pietro in Casale (BO), Sasso Marconi (BO), Valsamoggia (BO), Vergato (BO)** e **Zola Predosa (BO)** e Comuni di **Firenzuola (FI), Marradi (FI)** e **Palazzuolo sul Senio(FI))**

In sede di prima applicazione della presente Carta, le modalità e le tempistiche di rettifica degli importi addebitati sono quelle previste dal Regolamento comunale e consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

35. MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO

Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva (Comuni di **Budrio (BO), Dozza (BO), Monte San Pietro (BO) e Mordano (BO)** e Comuni di **Casalfiumanese (BO), Castel San Pietro Terme (BO)** e **Imola (BO)**)

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

Qualora l'utente non effettui il pagamento della fattura nel termine ivi indicato è considerato 'moroso'. Il gestore, trascorsi inutilmente 20 giorni solari dalla data di scadenza riportata in fattura, invia all'utente, tramite posta ordinaria o raccomandata semplice, apposito sollecito in cui indica il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento e alla sua comunicazione al gestore. Trascorso il termine indicato nel sollecito scritto, il gestore procederà al recupero del credito anche tramite esazione domiciliare o vie legali.
Oltre al corrispettivo dovuto, il gestore addebita all'utente interessi di mora per ogni giorno di ritardo successivo ai **30 giorni** decorrenti dalla data di scadenza riportata in fattura pari al vigente tasso legale eventualmente maggiorato, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento (posta ordinaria, raccomandata ecc.).
Per il solo comune di **Budrio** il gestore addebita all'utente interessi di mora per ogni giorno di ritardo successivo ai **20 giorni** decorrenti dalla data di scadenza riportata in fattura pari al vigente tasso legale eventualmente maggiorato, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento (posta ordinaria, raccomandata ecc.).

Gli interessi sono applicati ai sensi dei Regolamenti vigenti come segue:

Comuni di **Budrio e Dozza**	Interessi calcolati al tasso legale (*attualmente pari al **5%**) determinato ogni anno con Decreto Mef (da ultimo D.M. 13 dicembre 2022 per il 2023*)
Comuni di **Monte San Pietro** e **Mordano**	Interessi calcolati al tasso legale (*attualmente pari al **5%***) maggiorato di **3,5** punti percentuali

Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di **Alto Reno Terme (BO), Baricella (BO), Bentivoglio (BO), Bologna (BO), Borgo Tossignano (BO), Camugnano (BO), Casalecchio di Reno (BO), Castel D'Aiano (BO), Castel del Rio (BO), Castel di Casio (BO), Castel Guelfo di Bologna (BO), Castello d'Argile (BO), Castenaso (BO), Castiglione dei Pepoli (BO), Fontanelice (BO), Gaggio Montano (BO), Galliera (BO), Granarolo dell'Emilia (BO), Grizzana Morandi (BO), Lizzano in Belvedere (BO), Loiano (BO), Malalbergo (BO), Marzabotto (BO), Medicina (BO), Minerbio (BO), Molinella (BO), Monghidoro (BO), Monterenzio (BO), Monzuno (BO), Ozzano dell'Emilia (BO), Pianoro (BO), Pieve Di Cento (BO), San Benedetto Val di Sambro (BO), San Giorgio di Piano (BO), San Lazzaro di Savena (BO), San Pietro in Casale (BO), Sasso Marconi (BO), Valsamoggia (BO), Vergato (BO)** e **Zola Predosa (BO)** e Comuni di **Firenzuola (FI), Marradi (FI)** e **Palazzuolo sul Senio(FI))**

La competenza in materia è in capo al Comune e disciplinata con apposito Regolamento.

36. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI

Il gestore assicura la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap e altre categorie protette) ai propri servizi amministrativi e commerciali e si impegna ad agevolare tali soggetti nella fruizione dei medesimi servizi offerti dal gestore.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

SEZIONE VI - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE

37. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione e informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre per quanto possibile gli adempimenti richiesti agli utenti e a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web ecc.).

38. INFORMAZIONE AGLI UTENTI (INTEGRATA CON IL TITR)

Gli avvisi di pagamento/fatture riportano i riferimenti ove l'utente può scaricare o procurarsi copia cartacea della presente Carta della Qualità. L'utente, nel rivolgere domande, reclami e/o segnalazioni al gestore, può essere assistito dalle Associazioni dei consumatori.

Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva (Comuni di **Budrio (BO), Dozza (BO), Monte San Pietro (BO) e Mordano (BO)** e Comuni di **Casalfiumanese (BO), Castel San Pietro Terme (BO)** e **Imola (BO)**)

Il gestore garantisce agli utenti la costante informazione sulle condizioni del servizio mediante i seguenti strumenti:

- un portale internet www.gruppohera.it, accessibile anche a soggetti con disabilità, al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta della Qualità ed ai Regolamenti, presentare richieste e reclami e comunicare con il gestore;
- app per smartphone (*"Il Rifiutologo"* e *"My Hera*") che consenta la comunicazione diretta tra utenti e gestore anche al fine della segnalazione di eventuali disservizi
- spazi in bolletta, avvisi
- gli sportelli il cui elenco è consultabile nell'allegato Elenco Sportelli Ambito HERA

Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di **Alto Reno Terme (BO), Baricella (BO), Bentivoglio (BO), Bologna (BO), Borgo Tossignano (BO), Camugnano (BO), Casalecchio di Reno (BO), Castel D'Aiano (BO), Castel del Rio (BO), Castel di Casio (BO), Castel Guelfo di Bologna (BO), Castello d'Argile (BO), Castenaso (BO), Castiglione dei Pepoli (BO), Fontanelice (BO), Gaggio Montano (BO), Galliera (BO), Granarolo dell'Emilia (BO), Grizzana Morandi (BO), Lizzano in Belvedere (BO), Loiano (BO), Malalbergo (BO), Marzabotto (BO), Medicina (BO), Minerbio (BO), Molinella (BO), Monghidoro (BO), Monterenzio (BO), Monzuno (BO), Ozzano dell'Emilia (BO), Pianoro (BO), Pieve Di Cento (BO), San Benedetto Val di Sambro (BO), San Giorgio di Piano (BO), San Lazzaro di Savena (BO), San Pietro in Casale (BO), Sasso Marconi (BO), Valsamoggia (BO), Vergato (BO)** e **Zola Predosa (BO)** e Comuni di **Firenzuola (FI), Marradi (FI)** e **Palazzuolo sul Senio(FI))**

Le informazioni all'utenza sono consultabili tramite i contatti indicati nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

39. DOCUMENTI DI RISCOSSIONE

Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva (Comuni di **Budrio (BO), Dozza (BO), Monte San Pietro (BO) e Mordano (BO)** e Comuni di **Casalfiumanese (BO), Castel San Pietro Terme (BO)** e **Imola (BO)**)

La fattura ed eventuali prospetti informativi allegati riportano gli importi addebitati (espressi in euro) relativi a ciascuna delle utenze cui si riferiscono e la scadenza di pagamento per il servizio integrato di gestione rifiuti.
Nel caso di variazioni in corso d'anno la fattura indica distintamente gli importi relativi a ciascuna situazione dell'utenza del periodo di riferimento.
È prevista altresì l'indicazione del corrispettivo dovuto per la parte fissa e variabile della tariffa, con indicazione anche delle quantità conferite, degli sconti e delle eventuali riduzioni applicate e dei conguagli, nonché delle imposte o addizionali eventualmente applicate.

Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di **Alto Reno Terme (BO), Baricella (BO), Bentivoglio (BO), Bologna (BO), Borgo Tossignano (BO), Camugnano (BO), Casalecchio di Reno (BO), Castel D'Aiano (BO), Castel del Rio (BO), Castel di Casio (BO), Castel Guelfo di Bologna (BO), Castello d'Argile (BO), Castenaso (BO), Castiglione dei Pepoli (BO), Fontanelice (BO), Gaggio Montano (BO), Galliera (BO), Granarolo dell'Emilia (BO), Grizzana Morandi (BO), Lizzano in Belvedere (BO), Loiano (BO), Malalbergo (BO), Marzabotto (BO), Medicina (BO), Minerbio (BO), Molinella (BO), Monghidoro (BO), Monterenzio (BO), Monzuno (BO), Ozzano dell'Emilia (BO), Pianoro (BO), Pieve Di Cento (BO), San Benedetto Val di Sambro (BO), San Giorgio di Piano (BO), San Lazzaro di Savena (BO), San Pietro in Casale (BO), Sasso Marconi (BO), Valsamoggia (BO), Vergato (BO)** e **Zola Predosa (BO)** e Comuni di **Firenzuola (FI), Marradi (FI)** e **Palazzuolo sul Senio(FI))**

Le informazioni relative ai documenti di riscossione sono consultabili tramite i contatti indicati nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

40. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO DAL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

Le attività di rilevazione dei dati riferibili alla qualità tecnica e contrattuale del servizio reso sono svolte dal Gestore per diverse finalità principali:

- **di rilevazione della soddisfazione degli utenti**, secondo la norma di buona tecnica UNI 11098:2003 "Sistemi di gestione della qualità" e potranno essere condotte anche con la collaborazione dell'Agenzia di Ambito e del Comitato Consultivo Utenti;

- **di registrazione e rendicontazione** secondo quanto previsto dal **contratto di servizio** e **dal Testo unico della qualità Arera (TQRIF)** attraverso la predisposizione di un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, su cui registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, oltre alle segnalazioni, domande e reclami pervenute tramite gli sportelli fisici e online, il servizio telefonico, il pronto intervento e la casella di posta elettronica dedicata. Il registro deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singola gestione nella quale il gestore svolge il servizio.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

Il monitoraggio sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione dell'utenza può essere svolto, parallelamente al gestore, anche con proprie modalità dalle Associazioni di tutela del consumo che possono far pervenire ad ATERSIR report periodici da confrontare con il rapporto fornito dal gestore.

Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare ad ARERA e ATERSIR:

- il numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, suddivise per tipologia (domestica e non domestica)
- altre informazioni tracciate relativamente al servizio rifiuti, ai sensi dell'art 56 dell'allegato A TQrif alla delibera ARERA n.15/2022

Per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, il Gestore trasmette all'Autorità e ad ATERSIR una relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio ai sensi dell'art. 58 dell'Allegato A Tqrif citato.

41. CONCILIAZIONE PARITETICA RELATIVA ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

Il gestore si impegna a elaborare, con modalità di concertazione a livello regionale, un Protocollo di Conciliazione Paritetica con le Associazioni di tutela dei consumatori finalizzato alla risoluzione stragiudiziale delle eventuali controversie con gli utenti.

42. INDENNIZZI RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Come previsto dalle previgenti carte dei servizi, in caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sotto indicati il gestore, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo. La corresponsione dell'indennizzo è *una tantum*.
Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale presentata dall'utente al gestore entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dal verificarsi del disservizio o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, attraverso la compilazione dei moduli all'uopo predisposti e disponibili presso gli sportelli e sul sito web del gestore.
L'indennizzo deve essere erogato all'utente entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'utente, come nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti (a meno che non regolarizzi la propria posizione entro **venti (20) giorni lavorativi**), con l'esclusione del caso in cui siano in corso procedure conciliative.
In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione, l'indennizzo è dovuto dal gestore:

a) in misura pari al doppio degli importi previsti se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (dal **61°** al **120°** giorno);
b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (oltre il **120°** giorno).

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

Il gestore deve dare informazione a ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard in merito ad esso e al relativo indennizzo previsto in caso di mancato rispetto.
Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione.
Se l'utente ha scelto la domiciliazione bancaria per le proprie fatture, l'importo viene direttamente accreditato su conto corrente.
Gli indennizzi sono dovuti solo per i servizi eseguiti e fatturati direttamente dal gestore all'Utente.

Gli standard sottoposti a **indennizzo automatico** sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Rettifiche di fatturazione	**Restituzione delle somme all'utente entro 50 giorni dalla data di rettifica**	**32 €**

Gli standard sottoposti ad **indennizzo su richiesta dell'utente** sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Risposta ai reclami	**30 giorni**	**32 €**
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ove necessaria la presenza dell'utente	**2 ore**	**32 €**

Nel caso in cui la richiesta di indennizzo non risulti valida, ne viene data comunicazione scritta e motivata all'utente.

In sede di Convenzione fra gestore e Agenzia d'ambito sono definiti gli ulteriori standard generali di servizio, i valori obiettivo e i relativi premi o penalizzazioni per il gestore.

Le disposizioni del presente articolo non si applicano nel caso in cui il gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti sia il Comune.

43. INFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE INDUSTRIALE

Gestore Raggruppamento Temporaneo d'Imprese costituito da HERA S.p.A. mandataria, GIACOMO BRODOLINI Soc. Coop a r.l, ed ECOBI Consorzio Stabile Soc. Coop a r.l. mandanti

Sede legale: Viale Berti Pichat 2/4 Bologna

Sede Amministrativa: Viale Berti Pichat 2/4 Bologna

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

Numero verde: 800.999.500 per le utenze domestiche
800.999.700 per le aziende

indirizzo mail:
- clienti.tcp@gruppohera.it
- clienti.famiglie@gruppohera.it per le utenze domestiche
- clienti.business@gruppohera.it per le aziende

indirizzo pec: heraspa@pec.gruppohera.it
heracomm@pec.gruppohera.it
sito internet: www.gruppohera.it

Per i Comuni in regime di TARI le informazioni di contatto sono indicate nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR)
Via Cairoli 8/f - 40121 Bologna
- centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490
- dgatersir@pec.atersir.emr.it

Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse
Via Cairoli 8/f - 40121 Bologna
- centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490

44. GLOSSARIO

Agenzia d'ambito: ATERSIR
Ente con personalità giuridica di diritto pubblico costituito da tutti gli enti pubblici locali della Regione Emilia-Romagna ai sensi di quanto previsto dalla Legge Regionale n. 23/2011 e s.m.i.. L'Agenzia d'ambito esercita tutte le funzioni prima spettanti ai Comuni relativamente all'organizzazione e all'espletamento della gestione dei servizi pubblici ad essa assegnati, tra cui il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel territorio di competenza.

Attivazione
L'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
Comprende le operazioni di:
i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
iv) promozione di campagne ambientali;
v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

Attività di raccolta e trasporto

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

Comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di preparazione per il riutilizzo e/o recupero.

Attività di spazzamento e lavaggio delle strade
Comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito.

Autorità (ARERA)
L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Carta della qualità:
Documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Categoria di utenza
La tipologia di utenza rilevante ai fini tariffari come individuata in coerenza con la normativa vigente.

Centro di raccolta o (stazione ecologica)
Struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008.
I centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate e allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

Cessazione del servizio
La decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione.

Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse
Organo consultivo dell'Agenzia di ambito che garantisce la partecipazione degli utenti nel controllo sulla qualità dei servizi offerti. Il Comitato, costituito secondo quanto previsto dalla Legge Regionale 23/2011, è composto da rappresentanti delle associazioni dei consumatori, economiche, ambientaliste e Onlus.

Compostaggio domestico
Il compostaggio domestico è un processo naturale per ricavare del buon terriccio dagli scarti organici di cucina e del giardino.

Contenitore sovra-riempito
Il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

Contratto di servizio
Atto che regolamenta i rapporti tra Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti e il gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, spazzamento, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani e, nel caso di tariffa puntuale corrispettiva, l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

D.M. 20 aprile 2017
Il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017.

D.M. 26 maggio 2016
Il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 26 maggio 2016, recante "*Linee guida per il calcolo della percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani*".

D.P.R. 158/99
Il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.

Data di consegna
La data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato.

Data di invio
- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro. Nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento
- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta. Nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione.

Decreto del Presidente della Repubblica 445/00
Il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa".

Decreto legislativo 116/20

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

Il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*".

Decreto legislativo 152/06
Il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i..

Decreto-legge 41/21
Il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19".

Disservizio
Il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose.

Documento di riscossione
L'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono.

Ecomobile
Automezzo attrezzato con contenitori idonei per la raccolta separata per frazioni merceologiche di rifiuti urbani.

Ente di governo dell'Ambito
Il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138 (vedi Agenzia d'Ambito).

Ente territorialmente competente
L'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito e operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente.

Gestione
L'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva).

Gestore
Il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario.

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
Il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia.

Gestore della raccolta e trasporto
Il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade
Il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.

Giorni: giorni lavorativi
Il giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.
Gli standard, ove non indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi, sabato e festivi esclusi, e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza.

Insufficiente esecuzione
La mancata esecuzione delle eventuali attività accessorie o non eseguita a regola d'arte o deficitaria per alcuni aspetti della sua esecuzione.

Interruzione del servizio
Il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero.

Legge 147/13
La legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)".

Livello o standard generale di qualità
Il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti.

Morosità
Ritardato o mancato pagamento di una fattura.

MTR-2
Il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF.

Operatore di Pronto Intervento
La persona in grado di attivare il servizio di pronto intervento su richiesta degli Enti competenti e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua e altrui sicurezza.

Prestazione
Si intende, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta.

Programma delle attività di raccolta e trasporto
Documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento.

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

Documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento.

Raccolta differenziata
Raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Raccolta differenziata porta a porta
Raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

Reclamo scritto
Ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi.

Richiesta di attivazione del servizio
La dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio
La dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati
Ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione a importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati.

Rifiuti urbani o RU
I rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.

Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e altri beni durevoli
Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer ecc. che hanno esaurito la loro durata.

Rifiuti ingombranti
Sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i sanitari, le potature e altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori.

Segnalazione per disservizio
Comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto.

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata
Il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

ordinariamente nella gestione quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature.

Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani
Comprende il complesso delle attività volte a ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Servizio telefonico (Call center)
Il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

Sollecito
Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della fattura.

Sportello fisico
Un punto di contatto sul territorio che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

Sportello online
La piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

TARI
La tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel D.P.R. 158/99 (tributo puntuale).

Tariffazione puntuale
La tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99.

Tariffa corrispettiva
La tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13 secondo cui: "*i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI. […] La tariffa corrispettiva è applicata e riscossa dal soggetto affidatario del*

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

servizio di gestione dei rifiuti urbani."; e quello riferibile al sistema di tariffazione puntuale previsto dalla LR. 16/2015.

Tempo di recupero
Il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente.

TITR
Il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF.

TQRIF
Il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF.

Utente
La persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione.

Utenza
L'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017.

Variazione del servizio
La modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

45. FAQ
https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/ambiente/la-raccolta-nel-tuo-comune

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.1 -

Rep. CAMB 28/05/20
Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - 24.0000053.I.1

44. ALLEGATO 1: SPORTELLI DEL GESTORE INDUSTRIALE

COMUNE	PROV.	INDIRIZZO	CHIUSURE	ORARIO DI APERTURA	TEL. (Hera Comm Point) da fornire ai clienti su richiesta	TIPO CANALE FISICO
Alfonsine	RA	Piazza Gramsci, 1		Lunedì e venerdì dalle 8.15 alle 13.00; martedì dalle 8.15 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00		Punto di contatto
Argenta	FE	Punto Hera c/o Agenzia Immobiliare AIDA via Matteotti 24/F	Chiuso per Santo Patrono il 6 dicembre.	Martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30; mercoledì dalle 14.30 alle 17.30		Punto di contatto
Bagnacavallo	RA	Via Farini, 5		Mercoledì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 16.30		Punto di contatto
Bagno di Romagna - Hera City	FC	Piazza Martiri San Piero in Bagno (di fianco l'edicola)	Chiuso fino a nuova comunicazione	Mercoledì e venerdì dal 4 marzo al 26 giugno 2020.dalle 8.00 alle 13.00		Sportello Mobile Hera Comm
Bastiglia	MO	Piazza Repubblica 57 c/o sede comunale		Venerdì dalle 8.30 alle 12.30		Punto di contatto
Bologna	BO	Viale Berti Pichat, 2/A	Chiuso per Santo Patrono il 4 ottobre.	Da lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 15.00; venerdì dalle 8.00 alle 13.00		TOP

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/20
24.000053.U1 -

Bomporto	MO	Sede comunale via per Modena 7, piano terra	Chiuso per festività l'11 novembre.	Lunedì e giovedì dalle 8.30 alle 13.00		Punto di contatto
Bondeno	FE	Via E. De Amicis, 1 - Bondeno	Chiuso per Santo Patrono il 24 giugno.	Lunedì e mercoledì dalle 16.00 alle 19.00; martedì dalle 9.00 alle 12.30		Punto di contatto
Brisighella	RA	Via Fossa 23 presso l'agenzia Assicoop (Bertoni Franca)	Chiuso per Santo Patrono il 29 settembre.	Mercoledì dalle 9.30 alle 11.30; venerdì dalle 15.30 alle 17.00 Dal 1/6 al 30/9: mercoledì dalle 9.30 alle11.30; giovedì dalle 15.30 alle 17.00		Punto di contatto
Budrio	BO	via Mentana 16 - Budrio		Martedì e giovedì dalle 8.00 alle 12.30; giovedì dalle 14.00 alle 15.30		Punto di contatto
Casalecchio di Reno	BO	Via Marconi 132		Da lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.30; mercoledì dalle 13.30 alle 17.00		Prioritario
Castel Bolognese	RA	Via Garavini, 13 presso l'agenzia Assicoop (Bertoni Franca)		Lunedì dalle 9.30 alle 11.30; mercoledì dalle 15.30 alle 17.00; venerdì dalle 9.30 alle 11.30		Punto di contatto
Castel San Pietro	BO	via Roma, 25		Lunedì, martedì e mercoledì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00		Punto di contatto
Castelfranco Emilia	MO	via Zanasi, 30		lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì e sabato dalle 8.00 alle 13.30; martedì dalle 8.00 alle 16.00		Prioritario
Castelnuovo Rangone	MO	via Turati, 10/a c/o sede comunale		Giovedì e venerdì dalle 8.30 alle 13.00		Punto di contatto

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/20
24.0000053.I.1 -

Castelvetro	MO	Via Borgo Di Sopra, 40		Lunedì e mercoledì dalle 8.30 alle 12.30		Punto di contatto
Cento	FE	Corso del Guercino, 62	Chiuso per Santo Patrono il 3 febbraio. Chiuso fino a nuova comunicazione	Martedì e giovedì dalle 8.00 alle 15.00 sabato dalle 8.00 alle 13.00		
Cento	FE	Via B. Malamini, 1	Chiuso per Santo Patrono il 3 febbraio	Lunedì e mercoledì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00; venerdì dalle 8.00 alle 13.00		
Cervia	RA	via XXII Ottobre, 15C		Da lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 16.00; venerdì dalle 8.30 alle 13.00		Prioritario
Cesena	FC	Via Spinelli, 60	Chiuso per Santo Patrono il 24 giugno. Chiuso il 25 febbraio 2023 Chiuso l'11 marzo 2023	Da lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 15.00; venerdì e sabato dalle 8.00 alle 13.00		TOP
Cattolica	RN	Via Carlo Alberto della Chiesa, 31		Martedì, mercoledì dalle 8.00 alle 16.30; giovedì, venerdì dalle 8.00 alle 13.30; sabato dalle 8.00 alle 13.00		Prioritario
Cesenatico	FC	Via Leonardo da Vinci 35		Lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 8.00 alle 13.30 e dalle 14:30 alle 17.00; martedì dalle 8.30 alle 13.30		Prioritario
Codigoro	FE	Piazza G. Matteotti c/o sede comunale	Chiuso per Santo Patrono l'11 novembre.	Martedì e venerdì dalle 8.30 alle 13.00		Punto di contatto

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/20
24.0000053.I.1

Comacchio	FE	Via Dei Mercanti, 4/6		da lunedi a venerdi dalle 8.00 alle 13.00; lunedi e mercoledi dalle 14.00 alle 16.30	0533314134	Hera Comm Point
Conselice	RA	Piazza Felice Foresti 33 c/o URP		Giovedì dalle 8.30 alle 13.00		
Copparo	FE	Piazza del Popolo, 7		Lunedì e venerdì dalle 8.30 alle 13.30; martedì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 17.30		
Coriano	RN	Piazza Fratelli Cervi, 9		Lunedì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00		Punto di contatto
Faenza	RA	Via Zaccagnini, 14		Da lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00; sabato dalle 8.00 alle 13.00		Prioritario
Fanano	MO	Piazza Marconi, 1 c/o Municipio		Lunedì dalle 9.00 alle 13.00		Punto di contatto
Ferrara	FE	Viale Cavour, 38 c/o CMV Energia & Impianti	Chiuso il: • 8 aprile 2023 • 3 giugno 2023 • 12 agosto 2023 • 19 agosto 2023 • 9 dicembre 2023	Martedì dalle 8.00 alle 12.30; mercoledì, giovedì e venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14,00 alle 17.00		Punto di contatto
Ferrara	FE	Via C. Diana, 40	Chiuso per Santo Patrono il 23 aprile.	Da lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 15.00; venerdì e sabato dalle 8.00 alle 13.00		TOP
Forlì	FC	Via Balzella, 24	Chiuso per Santo Patrono il 4 febbraio.	Da lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 15.00; venerdì dalle 8.00 alle 13.00		TOP

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/20
24.0000053.IAL -

Formigine	MO	Piazza Tricolore, 14		Da lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.30; venerdì dalle 14.30 alle 17.00; sabato dalle 8.00 alle 12.30		Prioritario
Fusignano	RA	Piazza Corelli 18 c/o Agenzia La Pratica di Martelli Sara	Chiuso per Santo Patrono l'8 settembre.	Martedì dalle 15.00 alle 18.30; giovedì e venerdì dalle 08.30 alle 12.00		Punto di contatto
Goro	FE	Via Battisti, 42		Giovedì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00		
Imola	BO	Via Casalegno, 1	Chiuso per Santo Patrono il 13 agosto.	Da lunedì a giovedì dalle 8.00 alle 15.00; venerdì dalle 8.00 alle 13.00		TOP
Imola	BO	Via IV Novembre, 1 (angolo via Mentana 10)		Lunedì e giovedì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 15.30; martedì mercoledì, venerdì e sabato dalle 8.30 alle 12.30		Prioritario
Lama Mocogno	MO	Via Giardini, 154/a c/o agenzia immobiliare Appennino Casa di Roberto Caffaro	Chiuso per Santo Patrono il 13 dicembre	Martedì dalle 9.00 alle 13.00		Punto di contatto
Loiano	BO	Via Roma, 14/6 c/o agenzia immobiliare "La Montanara"	Chiuso per Santo Patrono il 25 luglio.	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8.30 alle 12.00; martedì e giovedì dalle 15.00 alle 18.00		Punto di contatto
Lugo di Romagna	RA	Via Gramsci 3		Da lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00; sabato dalle 8.30 alle 13.00		Prioritario

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/20
24.0000051.I.1 -

Maranello	MO	Via Carlo Stradi 57		Da lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30		Punto di contatto
Massa Lombarda	RA	corso Vittoro Veneto 73		da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 13.00		Punto di contatto
Medicina	BO	in Via Felice Cavallotti 1		lunedì, giovedì e venerdì dalle 8.00 alle 13.00 martedì e mercoledì dalle 14.00 alle 17.30		Punto di contatto
Mesola	FE	Via Mazzini 16 c/o ex scuola elementare	Chiuso per Santo Patrono l'8 settembre.	Mercoledì dalle 8.30 alle 13.00		Punto di contatto
Modena	MO	Via Razzaboni, 80	Chiuso per Santo Patrono il 31 gennaio.	Da lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 15.00; venerdì e sabato dalle 8.00 alle 13.00		TOP
Molinella	BO	Corso Giuseppe Mazzini, 182	Chiuso per Santo Patrono il 21 settembre.	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8.30 alle 13.30		Punto di contatto
Morciano di Romagna	RN	Piazza del Popolo, 1 c/o sede comunale		Lunedì dalle 9.00 alle 13.00		
Novafeltria	RN	Via Cesare Battisti, 7 c/o Ufficio Servizi Sociali del Comune	Chiuso per Santo Patrono 29 giugno.	Martedì dalle 9.00 alle 12.00		Punto di contatto
Palagano	MO	Via XXIII Dicembre, 34/b c/o agenzia immobiliare Appennino Casa di Roberto Caffaro	Chiuso per Santo Patrono il 27 dicembre.	Venerdì dalle 9.00 alle 13.00		Punto di contatto

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Reg. CAMB 28/05/20
2500000053.I.1

Pavullo nel Frignano	MO	Via Mario Ricci, 16		Lunedì, martedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle 8.00 alle 13.30; giovedì dalle 8.00 alle 16.00		Prioritario
Polinago	MO	Corso Roma, 58 c/o agenzia immobiliare Appennino Casa di Roberto Caffaro	Chiuso per Santo Patrono il 16 agosto.	Giovedì dalle 9.00 alle 13.00		Punto di contatto
Portomaggiore	FE	Piazza Umberto I, 30		Lunedì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00; martedi, giovedì e venerdì dall 8.00 alle 13.00		
Ravenna	RA	Via Romea Nord, 180/182	Chiuso per Santo Patrono il 23 luglio.	Da Lunedì a Giovedì dalle 8.00 alle 15.00; venerdì e sabato dalle 8.00 alle 13.00		TOP
Ravenna	RA	Via G. Pistocchi 24 c/o Agenzia Assicura di Leoni Simone - S. Pietro in Vincoli	Chiuso fino a nuova comunicazione	Martedì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00; mercoledì dalle 9.00 dalle 13.30		Punto di contatto
Riccione	RN	Viale Portofino, 13 - Riccione		Martedì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 16.30; giovedì e venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00		Prioritario
Rimini	RN	Via Chiabrera, 34/B	Chiuso per Santo Patrono il 14 ottobre.	Da lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 15.00; venerdì e sabato dalle 8.00 alle 13.00;		TOP
Riolo Terme	RA	Via Fratelli Cervi,1 presso l'agenzia Assicoop (Bertoni Franca)		Martedì dalle 9.30 alle 11.30; mercoledì dalle 15.30 alle 17.00		Punto di contatto

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/20
24.0000053.I.1 -

Russi	RA	Piazza Gramsci, 10		Martedì e giovedì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 16.30		Punto di contatto
San Cesario sul Panaro	MO	Piazza Roma, 2	Chiuso per Santo Patrono l'1 novembre	Venerdì dalle 8.30 alle 12.30		Punto di contatto
San Giorgio di Piano	BO	Via Garibaldi 8/D.		Da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 13.00; giovedì dalle 14.00 alle 17.30		Hera Comm Point
San Giovanni in Persiceto	BO	Piazza Santino Salardi, 18		Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00		Punto di contatto
San Lazzaro di Savena	BO	Via Emilia 243		Lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 8.00 alle 13.00; martedì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00; sabato dalle 9.00 alle 13.00		Punto di contatto
Santa Sofia	FC	Via Martiri della Libertà 18/A (presso lo Studio Fabbri Marzio)	Chiuso per Santo Patrono il 13 dicembre.	Da lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.00		Punto di contatto
Sassuolo	MO	Via Adda, 52		Lunedì, martedì, giovedì, venerdì e sabato dalle 8.00 alle 13.30; mercoledì dalle 8.00 alle 16.00		Prioritario
Savignano Sul Rubicone	FC	Via Rubicone Destra 1950		Lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 8.30 alle 13.30; martedì dalle 8.00 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 17.00		Prioritario
Terramazzoni	MO	Via Giardini Nord, 113		Da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30		Punto di contatto

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/20
24.0000053.I.1 -

Sestola	MO	Corso Umberto I, 5 c/o la sede del Comune	Chiuso per Santo Patrono il 6 dicembre.	Giovedì dalle 9.00 alle 13.00		Punto di contatto
Solarolo	RA	Corso Mazzini, 49 c/o l'agenzia Assicoop (Bertoni Franca)	Chiuso per Santo Patrono il 20 gennaio.	Martedì dalle 15.30 alle 17.00; giovedì dalle 9.30 alle 11.30		Punto di contatto
Spilamberto	MO	Piazza Caduti Libertà, .28		Martedì, mercoledì e sabato dalle 8.30 alle 12.30		Punto di contatto
Valsamoggia loc. Bazzano	BO	Via Circonvallazione Nord 3 - 5		Lunedì dalle 8.30 12.30 e dalle 13.30 alle 17.30; mercoledì e venerdì dalle 8.30 alle 12.30		Punto di contatto
Vergato	BO	via Della Repubblica 507 - Vergato		Lunedì e mercoledì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00; venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00		Prioritario
Vignola	MO	Via Caduti del Lavoro, 123		Lunedì dalle 8.00 alle 16.00; da martedì a sabato dalle 8.00 alle 13.30		Prioritario

COMUNE DI ALTO RENO TERME

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.comune.altorenoterme.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=19615&idCat=19636&ID=23309&TipoElemento=categoria
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.altorenoterme.bo.it/servizi/notizie/notizie_homepage.aspx

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	NO	
	Altro recapito telefonico	SI	0534/521117-521138
	Posta ordinaria	SI	P.zza della Libertà, 13 piano 1 - 40046 Alto Reno Terme (BO)
	Email	SI	tributi@comune.altorenoterme.bo.it
	PEC	SI	comune.altorenoterme@cert.cittametropolitana.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		P.zza della Libertà, 13 piano 1 - 40046 Alto Reno Terme (BO)
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		Dal Lunedì al sabato dalle 9:00 alle 13:00

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.comune.altorenoterme.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=19615&idCat=19636&ID=23374&TipoElemento=pagina
Delibera di approvazione tariffe	https://www.comune.altorenoterme.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=19615&idCat=19636&ID=23371&TipoElemento=pagina

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.comune.altorenoterme.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=19615&idCat=19636&ID=23418&TipoElemento=pagina	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			P.zza della Liberta, 13 - 40046 Alto Reno Terme	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	30 giugno dell'anno successivo all'inizio dell'occupazione/possesso
			https://www.comune.altorenoterme.bo.it/upload/AltoRenoTerme/gestionedocumentale/DICHIARAZIONETARIUD_784_3106.pdf	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione massimo 30 giorni
Art 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.comune.altorenoterme.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=19615&idCat=19636&ID=23418&TipoElemento=pagina	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			P.zza della Liberta, 13 - 40046 Alto Reno Terme	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	30 giugno dell'anno successivo all'inizio dell'occupazione/possesso
			https://www.comune.altorenoterme.bo.it/upload/AltoRenoTerme/gestionedocumentale/DICHIARAZIONETARIUD_784_3106.pdf	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione massimo 30 giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e i Rifiuti - Regione CAMB 28/05/2024.0000013.I.2

Acer Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/03/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.comune.altorenoterme.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=19615&idCat=19636&ID=23325&TipoElemento=pagina	*Link a cui recuperare la modulistica*	massimo 30 giorni lavorativi
			P.zza della Liberta, 13 - 40046 Alto Reno Terme	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://www.comune.altorenoterme.bo.it/upload/AltoRenoTerme/gestionedocumentale/Modulistica_Tari_tqrif_784_3102.pdf	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.comune.altorenoterme.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=19615&idCat=19636&ID=23325&TipoElemento=pagina	*Link a cui recuperare la modulistica*	massimo 30 giorni lavorativi
			P.zza della Liberta, 13 - 40046 Alto Reno Terme	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://www.comune.altorenoterme.bo.it/upload/AltoRenoTerme/gestionedocumentale/Modulistica_Tari_tqrif_784_3102.pdf	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.comune.altorenoterme.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=19615&idCat=19636&ID=23325&TipoElemento=pagina	*Link a cui recuperare la modulistica*	massimo 60 giorni lavorativi
			P.zza della Liberta, 13 - 40046 Alto Reno Terme	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://www.comune.altorenoterme.bo.it/upload/AltoRenoTerme/gestionedocumentale/Modulistica_Tari_tqrif_784_3102.pdf	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	F24 - PagoPA - Bonifico bancario
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	30
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	annuale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**		*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		https://www.comune.altorenoterme.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=19615&idCat=19636&ID=23415&TipoElemento=pagina		
		Importo minimo della rata €	80	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**		*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
		https://www.comune.altorenoterme.bo.it/upload/AltoRenoTerme/gestionedocumentale/2022-RegolamentoEntrate2022_784_3104.pdf		
		120		Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI BARICELLA

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.comune.baricella.bo.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.baricella.bo.it/it-it/privacy

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	NO	
	Altro recapito telefonico	SI	051 6004142
	Posta ordinaria	SI	Baricella - Via Roma, 76
	Email		tributi@terredipianura.it
	PEC		unioneterredipianura@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		Baricella - Via Roma, 76 - Granarolo dell'Emilia - Via S. Donato 74/27
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune SERVIZIO CONFERITO ALL'UNIONE TERRE DI PIANURA

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0
Delibera di approvazione tariffe	https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Artt. 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	*Link a cui recuperare la modulistica*		Termini presentazione istanza
			https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0?settore-tributi-e-riscossioni-coattive-servizio-5752#hsettore-tributi-e-riscossioni-coattive-servizio		
			URP del Comune - Ufficio tributi Unione Terre di Pianura	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Termini previsti dal Regolamento comunale
			NON COMPILABILE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione Unitamente all'avviso di pagamento
Artt. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	*Link a cui recuperare la modulistica*		Termini presentazione istanza
			https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0?settore-tributi-e-riscossioni-coattive-servizio-5752#hsettore-tributi-e-riscossioni-coattive-servizio		
			URP del Comune - Ufficio tributi Unione Terre di Pianura	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Termini previsti dal Regolamento comunale
			NON COMPILABILE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione Unitamente all'avviso di pagamento

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMPI 28/05/2024.0000053.I.2

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempo di risposta all'istanza entro giorni**
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			URP del Comune - Ufficio tributi Unione Terre di Pianura	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NON PRESENTE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			URP del Comune - Ufficio tributi Unione Terre di Pianura	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NON PRESENTE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0	*Link a cui recuperare la modulistica*	60
			URP del Comune - Ufficio tributi Unione Terre di Pianura	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NON PRESENTE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	Secondo i termini previsti dal Regolamento Comunale
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0	
		Importo minimo della rata €	100
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
		https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0	
		180	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI BENTIVOGLIO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.comune.bentivoglio.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=11862&idArea=31276&idCat=31276&ID=31276&TipoElemento=area
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.bentivoglio.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=18971&idArea=18973&idCat=18986&ID=18986&TipoElemento=categoria

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line		
	Numero verde		
	Altro recapito telefonico	x	051-6643515 opp. 051/6643548
	Posta ordinaria	x	Ufficio tributi, Piazza dei Martiri per la Libertà 2 - 40010 Bentivoglio BO
	Email	x	tributi@comune.bentivoglio.bo.it
	PEC	x	comune.bentivoglio@pec.renogalliera.it
	Sportello fisico		
	Sede		PIAZZA DEI MARTIRI PER LA LIBEERTA' 2 - 40010 BENTIVOGLIO
	Accesso tramite appuntamento		PREFERIBILE SU APPUNTAMENTO / SI ACCETTA COMUNQUE ANCHE L'ACCESSO LIBERO
	Giorni apertura e orario		https://www.comune.bentivoglio.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=2068&idArea=2109&idCat=2120&ID=2142&TipoElemento=categoria

MODALITA' DI PRELIEVO	Direttamente in capo al Comune

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.comune.bentivoglio.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=2068&idArea=2109&idCat=2120&ID=33382&TipoElemento=pagina
Delibera di approvazione tariffe	https://www.comune.bentivoglio.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=2068&idArea=2109&idCat=2120&ID=33382&TipoElemento=pagina

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	modello non disponibile on line	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			CARTACEA PRESSO UFFICIO TRIBUTI	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90GG.
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione Il Comune rilascia alla presentazione della dichairazione attivazione, ricevuta quale attestazione di presa in carico della dichiarazione, equivalente alla richiesta di erogazione del servizio.
10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	modello non disponibile on line	*Link a cui recuperare la modulistica*	90GG.
			CARTACEA PRESSO UFFICIO TRIBUTI	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Il Comune rilascia alla presentazione della dichairazione di variazione o cessazione, ricevuta quale attestazione di presa in carico della dichiarazione.
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Reg. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

Agenzia Territoriale Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempo di risposta all'istanza entro giorni**
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	in corso di predisposizione	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 gg. lavorativi da data ricevimento richiesta
				Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo	
			non previsto	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	in corso di predisposizione	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 gg. lavorativi da data ricevimento richiesta
				Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo	
			non previsto	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	in corso di predisposizione	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 gg. lavorativi da data ricevimento richiesta
				Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo	
			non previsto	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	MOD. F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	1^ RATA ENTRO IL 30/6, 2^ RATA ENTRO IL 16/12 ANNO COMPETENZA, CONGUAGLI ENTRO 30/6 ANNO SUCCESSIVO.
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	2 RATE SEMESTRALI (EVENTUALE CONGUAGLIO NELL'ANNO SUCCESSIVO)

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**		*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		https://www.comune.bentivoglio.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=11862&idArea=31276&idCat=31300&ID=31300&TipoElemento=categoria		
		Importo minimo della rata €	€ 50,00 sia per avvisi bonari TARI sia per accertamenti esecutivi	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
			art.19bis regolamento comunale https://www.comune.bentivoglio.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=2068&idArea=2109&idCat=2120&ID=33382&TipoElemento=pagina	
			art.20 regolamento comunale - 180 gg.effettivi	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI BOLOGNA

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A944
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.bologna.it/informativa-privacy

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA

Carta Qualità/TQRIF	Modalità accesso	(Selezionare se presente)	Contatto
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	SI	https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/servizi-online-prenotazione-appuntamenti
	Numero verde	SI	800 037 688
	Altro recapito telefonico	SI	051 0185048
	Posta ordinaria	SI	Piazza Liber Paradisus n°10 – Torre A - Piano Primo - 40129 Bologna
	Email	SI	www.comunebo.it/infotributi
	PEC	SI	entrate@pec.comune.bologna.it
	Sportello fisico		
	Sede		Piazza Liber Paradisus n°10 – Torre A - Piano Primo – Bologna
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14 alle ore 16.30 https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/servizi-online-prenotazione-appuntamenti

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune
	NOTA: Sono appaltati i servizi di gestione ordinaria, recupero evasione e riscossione TARI (front-office, back-office, postalizzazione e servizi informatici)
ATTI APPROVATI	(*riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione*)
Regolamento comunale	https://www.comune.bologna.it/regolamenti/regolamento-tassa-rifiuti-tari
Delibera di approvazione tariffe	https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/pagare-tassa-rifiuti-tari

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Riferimento Carta Qualità/TQR	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempistica
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/dichiarazione-tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Sportello Tassa Rifiuti - Piazza Liber Paradisus n.10 torre A – piano primo	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, con effetto dal primo giorno del bimestre solare successivo all'inizio del possesso o detenzione
			https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/dichiarazione-tari	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/dichiarazione-tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Sportello Tassa Rifiuti - Piazza Liber Paradisus n.10 torre A – piano primo	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta ogni variazione relativa alla superficie e/o destinazione d'uso dei locali ed aree che incida sull'ammontare della tassa. In ogni caso le variazioni che comportino un aumento di tariffa producono effetti dal primo giorno del bimestre solare successivo a quello di effettiva variazione degli elementi stessi, a prescindere dalla tempestività della relativa dichiarazione. Il medesimo principio vale anche per le variazioni che comportino una diminuzione di tariffa, se dichiarate entro il bimestre solare in cui si concretizza il relativo presupposto; in mancanza, la relativa variazione ha effetto dal primo giorno del bimestre solare successivo alla data di presentazione della relativa dichiarazione, salvo che alla dichiarazione sia allegata idonea documentazione da cui possa evincersi con oggettività e certezza una data antecedente dalla quale far decorrere la diminuzione di superficie. La cessazione del possesso o detenzione di locali e aree ha effetto a decorrere dal primo giorno del bimestre solare successivo alla presentazione della relativa dichiarazione; in caso di dichiarazione tardiva la cessazione potrà essere disposta con decorrenza dal primo giorno del bimestre solare successivo alla effettiva perdita della disponibilità del locale o area a condizione che il contribuente possa adeguatamente ed oggettivamente documentarla e datarla (articolo 21 del Regolamento TARI).
			https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/dichiarazione-tari	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti
Reg. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/dichiarazione-tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta
			Sportello Tassa Rifiuti - Piazza Liber Paradisus n.10 torre A – piano primo	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/dichiarazione-tari	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	www.comunebo.it/infotributi	*Link a cui recuperare la modulistica*	Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta NOTA: si possono ricevere informazioni on-line e allo sportello TARI, tuttavia non è prevista dal Comune di Bologna modulistica specifica in quanto non richiesta dal TQRIF di ARERA
			Sportello Tassa Rifiuti - Piazza Liber Paradisus n.10 torre A – piano primo	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			www.comunebo.it/infotributi	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/dichiarazione-tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta
			Sportello Tassa Rifiuti - Piazza Liber Paradisus n.10 torre A – piano primo	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/dichiarazione-tari	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	Modello F24 precompilato
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	20
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*	
			https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/rateizzazione-di-entrate-comunali	
		Importo minimo della rata €	100 euro. In caso di particolare disagio economico, opportunamente documentato, la rata mensile può essere ridotta fino ad euro 50	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
			https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/pagare-tassa-rifiuti-tari https://www.comune.bologna.it/regolamenti/regolamento-tassa-rifiuti-tari https://www.comune.bologna.it/regolamenti/regolamento-entrate-comunali-riscossione	
			180	Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI BORGO TOSSIGNANO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	TARI - Tributi (nuovocircondarioimolese.it)
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	Archivio anni precedenti - Tributi (nuovocircondarioimolese.it)

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	SI	**800213036**
	Altro recapito telefonico	SI	**199179964 (a pagamento)**
	Posta ordinaria	SI	**Piazza Unità d'Italia, 7 - 40021 Borgo Tossignano (BO)**
	Email	SI	tari@nuovocircondarioimolese.it
	PEC	SI	comune.borgotossignano@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		**VIA COGNE, 2 - IMOLA**
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/borgo-tossignano/tari

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	**Direttamente in capo al Comune**

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/borgo-tossignano/tari
Delibera di approvazione tariffe	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/borgo-tossignano/tari

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/borgo-tossignano/tari/modulistica	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			via Cogne 2 IMOLA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 GG
			INVIARE UNA MAIL A tari@nuovocircondarioimolese.it	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione 30 gg.
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/borgo-tossignano/tari/modulistica	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			VIA COGNE 2 IMOLA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 gg.
			INVIARE UNA MAIL A tari@nuovocircondarioimolese.it	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di cessazione/variazione 90 gg.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempo di risposta all'istanza entro giorni**
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/borgo-tossignano/tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	30gg.
			VIA COGNE 2 IMOLA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NON COMPILABILE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/borgo-tossignano/tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	30gg.
			VIA COGNE 2 IMOLA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NON COMPILABILE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/borgo-tossignano/tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini previsti dal Regolamento vigente
			VIA COGNE 2 IMOLA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NON COMPILABILE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	PagoPa e mod. F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	20
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*	
			https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/borgo-tossignano/tari	
		Importo minimo della rata €	50	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
			https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/borgo-tossignano/tari/modulistica	
			120	Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI CAMUGNANO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari?COMUNE=B572
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.camugnano.bo.it/informativa-privacy

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	NO	
	Altro recapito telefonico	SI	0534 41715 -41725
	Posta ordinaria		P.ZZA KENNEDY N.1 -40032 CAMUGNANO- BOLOGNA
	Email	SI	tributi@comune.camugnano.bo.it
	PEC	SI	comune.camugnano@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		P.ZZA KENNEDY N.1 -40032 CAMUGNANO- BOLOGNA
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		https://www.comune.camugnano.bo.it/informazioni/tributi

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune
	DIRETTA

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari?COMUNE=B572
Delibera di approvazione tariffe	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari?COMUNE=B572

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.comune.camugnano.bo.it/ricerca?q=TARI&ct=service-and-info&page=1&pageSize=10	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			SEDE COMUNALE -P.ZZA KENNEDY N.1 40032-CAMUGNANO BOLOGNA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	secondo quanto previsto dal regolamento vigente
			NO	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione secondo quanto previsto dalla delibera arera 15/2022
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.comune.camugnano.bo.it/ricerca?q=TARI&ct=service-and-info&page=1&pageSize=10	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			SEDE COMUNALE -P.ZZA KENNEDY N.1 40032-CAMUGNANO BOLOGNA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	secondo quanto previsto dal regolamento vigente
			NO	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione secondo quanto previsto dalla delibera arera 15/2022

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempo di risposta all'istanza entro giorni**
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.comune.camugnano.bo.it/servizi-informazioni/modulo-presentazione-reclami-gestione-tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	secondo quanto previsto dalla delibera arera 15/2022
			SEDE COMUNALE -P.ZZA KENNEDY N.1 40032-CAMUGNANO BOLOGNA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
				Link in cui la modulistica è compilabile online	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.comune.camugnano.bo.it/servizi-informazioni/modulo-richiesta-informazioni-tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	secondo quanto previsto dalla delibera arera 15/2022
			SEDE COMUNALE -P.ZZA KENNEDY N.1 40032-CAMUGNANO BOLOGNA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
				Link in cui la modulistica è compilabile online	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.comune.camugnano.bo.it/servizi-informazioni/richiesta-rimborso-tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	secondo quanto previsto dalla delibera arera 15/2022
			SEDE COMUNALE -P.ZZA KENNEDY N.1 40032-CAMUGNANO BOLOGNA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NO	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	MOD.F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	20
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione (secondo quanto previsto dal regolamento vigente)**		*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		https://www.comune.camugnano.bo.it/regolamenti/regolamento-per-la-disciplina-della-tassa-sui-rifiuti-tari		
		Importo minimo della rata €	secondo quanto previsto dal regolamento vigente	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**		*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
		https://www.comune.camugnano.bo.it/regolamenti/regolamento-per-la-disciplina-della-tassa-sui-rifiuti-tari		
		secondo quanto previsto dal regolamento vigente		Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI CASALECCHIO DI RENO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.comune.casalecchio.bo.it/contenuto/contenuti--ecm/tari--tassa-rifiuti.ashx
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://semplice.comune.casalecchio.bo.it/si4web/sprweb/JPModulo.do?MVPG=SprRicercaDocumentazione&s_SOTTOAREA=&s_TESTO=informativa

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	SI	tramite canale telematico dedicato (Bacheca di Linkmate)
	Numero verde	SI	800750955
	Altro recapito telefonico	SI	051598245
	Posta ordinaria	SI	Comune di Casalecchio di Reno - Via dei Mille 9 - 40033 Casalecchio di Reno
	Email	SI	entrate@comune.casalecchio.bo.it
	PEC	SI	comune.casalecchio@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		Comune di Casalecchio di Reno - Via dei Mille 9 - 40033 Casalecchio di Reno
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		https://www.comune.casalecchio.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=88667&idArea=90001&idCat=75585&ID=103641&TipoElemento=categoria

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	Del CC n. 98 del 16.12.2021 - https://www.comune.casalecchio.bo.it/contenuto/contenuti-ecm/regolamenti-entrate-e-tributi.ashx
Delibera di approvazione tariffe	Del CC n. 35 del 30/05/2022 - https://www.comune.casalecchio.bo.it/contenuto/contenuti--ecm/tari--tassa-rifiuti.ashx

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://semplice.comune.casalecchio.bo.it/si4web/sprweb/JPModulo.do?MVPG=SprRicercaDocumentazione	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			sede del Comune - Via dei Mille 9 - Casalecchio di Reno	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	termini previsti dal Regolamento
			https://unionerenolavinosamoggia.elixforms.it/rwe2/module_preview.jsp?MODULE_TAG=cdr_TR_TARI_D	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione
					termini previsti dal Regolamento
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://semplice.comune.casalecchio.bo.it/si4web/sprweb/JPModulo.do?MVPG=SprRicercaDocumentazione	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			sede del Comune - Via dei Mille 9 - Casalecchio di Reno	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	termini previsti dal Regolamento
			https://unionerenolavinosamoggia.elixforms.it/rwe2/module_preview.jsp?MODULE_TAG=cdr_TR_TARI_D	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione
					termini previsti dal Regolamento

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://semplice.comune.casalecchio.bo.it/si4web/sprweb/JPModulo.do?MVPG=SprRicercaDocumentazione	*Link a cui recuperare la modulistica*	termini previsti dal Regolamento
			sede del Comune - Via dei Mille 9 - Casalecchio di Reno	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://me.comuni-chiamo.com/@casalecchiodireno/services/reports	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://semplice.comune.casalecchio.bo.it/si4web/sprweb/JPModulo.do?MVPG=SprRicercaDocumentazione	*Link a cui recuperare la modulistica*	termini previsti dal Regolamento
			sede del Comune - Via dei Mille 9 - Casalecchio di Reno	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://me.comuni-chiamo.com/@casalecchiodireno/services/reports	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://semplice.comune.casalecchio.bo.it/si4web/sprweb/JPModulo.do?MVPG=SprRicercaDocumentazione	*Link a cui recuperare la modulistica*	termini previsti dal Regolamento
			sede del Comune - Via dei Mille 9 - Casalecchio di Reno	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://unionerenolavinosamoggia.elixforms.it/rwe2/module_preview.jsp?MODULE_TAG=cdr_TR_TARI_D	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	F24 e Pago PA
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	scadenze fissate dal regolamento, comunque > di 20 giorni rispetto alla data di emissione, salvi disguidi di consegna postale non imputabili all'Ente
	Art. 28 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	annuale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*	
		https://www.comune.casalecchio.bo.it/contenuto/contenuti--ecm/tari--tassa-rifiuti.ashx		
		Importo minimo della rata €	termini previsti dal Regolamento	
	Art. 26 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
		https://www.comune.casalecchio.bo.it/contenuto/contenuti--ecm/tari--tassa-rifiuti.ashx		
		termini previsti dal Regolamento		Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI CASTEL D'AIANO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=C075
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.casteldaiano.bo.it/governo/policy

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	NO	
	Altro recapito telefonico	SI	051 - 6735735
	Posta ordinaria	SI	Ufficio Tributi - P.zza Nanni Levera 12 - 40034 Castel D'Aiano (BO)
	Email	SI	tributi@comune.casteldaiano.bo.it
	PEC	SI	comune.casteldaiano@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		Comune di Castel d'Aiano, Piazza Nanni Levera, 12
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		MARTEDì - VENERDì - SABATO DALLE 9:00 ALLE 13:00

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.comune.casteldaiano.bo.it/servizi-informazioni/pagare-tassa-rifiuti-tari
Delibera di approvazione tariffe	https://www.comune.casteldaiano.bo.it/servizi-informazioni/pagare-tassa-rifiuti-tari

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.comune.casteldaiano.bo.it/servizi-informazioni/pagare-tassa-rifiuti-tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			COMUNE DI CASTEL D'AIANO	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	entro il 30 giugno dell'anno successivo
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione in giorni
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.comune.casteldaiano.bo.it/servizi-informazioni/pagare-tassa-rifiuti-tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			COMUNE DI CASTEL D'AIANO	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	entro il 30 giugno dell'anno successivo
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.comune.casteldaiano.bo.it/servizi-informazioni/pagare-tassa-rifiuti-tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni
			COMUNE DI CASTEL D'AIANO	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.comune.casteldaiano.bo.it/servizi-informazioni/pagare-tassa-rifiuti-tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni
			COMUNE DI CASTEL D'AIANO	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.comune.casteldaiano.bo.it/servizi-informazioni/pagare-tassa-rifiuti-tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	60 giorni
			COMUNE DI CASTEL D'AIANO	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	20
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	annuale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**		*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
		https://www.comune.casteldaiano.bo.it/		regolamento delle Entrate Comunali deliberato con C.C. n 32 del 28/09/2020
		Importo minimo della rata €		
	Art. 26 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
			https://www.comune.casteldaiano.bo.it/	
			120	Tempo previsto per la rettifica in giorni

	Tipologia di servizio	Descrizione del servizio svolto
SERVIZI SVOLTI DIRETTAMENTE DAL COMUNE, ULTERIORI A QUELLI DEL GESTORE INDUSTRIALE	SPAZZAMENTO DELLE STRADE	Il servizio di spazzamento e lavaggio strade, svuotamento cestini e raccolta foglie, e sgombero neve è gestito in economia direttamente dal Comune

COMUNE DI CASTEL DEL RIO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/castel-del-rio/tari
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/castel-del-rio/tari/archivio-anni-precedenti

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	SI	**800213036**
	Altro recapito telefonico	SI	**199179964 (a pagamento)**
	Posta ordinaria	SI	**Via Montanara, 1 - 40022 Castel del Rio (BO)**
	Email	SI	tari@nuovocircondarioimolese.it
	PEC	SI	comune.casteldelrio@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		**VIA COGNE, 2 - IMOLA**
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/castel-del-rio/tari

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	**Direttamente in capo al Comune**

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/castel-del-rio/tari
Delibera di approvazione tariffe	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/castel-del-rio/tari

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/castel-del-rio/tari/modulistica	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			via Cogne 2 IMOLA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 gg.
			INVIARE UNA MAIL A tari@nuovocircondarioimolese.it	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione 30 gg.
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/castel-del-rio/tari/modulistica	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			VIA COGNE 2 IMOLA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 gg.
			INVIARE UNA MAIL A tari@nuovocircondarioimolese.it	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di cessazione 90 gg.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Reg. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/castel-del-rio/tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	30gg.
			VIA COGNE 2 IMOLA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NON COMPILABILE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 17 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/castel-del-rio/tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	30gg.
			VIA COGNE 2 IMOLA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NON COMPILABILE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/castel-del-rio/tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini previsti dal Regolamento vigente
			VIA COGNE 2 IMOLA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NON COMPILABILE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	PagoPa e mod. F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	20
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*	
		https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/castel-del-rio/tari		
		Importo minimo della rata €	50	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
		https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/castel-del-rio/tari/modulistica		
		120		Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI CASTEL DI CASIO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=B969
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.casteldicasio.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=18971&idArea=18972&idCat=18986&ID=18986&TipoElemento=categoria

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	SI	800 244904
	Altro recapito telefonico	SI	0534 44133
	Posta ordinaria	SI	Via Guglielmo Marconi n. 9 40030 Castel di Casio (BO)
	Email	SI	tributi@comune.casteldicasio.bo.it
	PEC	SI	comune.casteldicasio@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		Via Guglielmo Marconi n. 9 40030 Castel di Casio (BO)
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=B969

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune
	/

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=B969
Delibera di approvazione tariffe	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=B969

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=B969	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Via Guglielmo Marconi n. 9 40030 Castel di Casio (BO) e sede distaccata Via Berzantina 30/10 40030 Castel di Casio (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	60gg
			Non presente	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione max 30gg lavorativi
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=B969	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Via Guglielmo Marconi n. 9 40030 Castel di Casio (BO) e sede distaccata Via Berzantina 30/10 40030 Castel di Casio (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	60gg
			Non presente	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione max 90gg lavorativi

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI					
Riferimento Carta Qualità/TQ RIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempo di risposta all'istanza entro giorni**
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=B969	*Link a cui recuperare la modulistica*	30gg
			Via Guglielmo Marconi n. 9 40030 Castel di Casio (BO) e sede distaccata Via Berzantina 30/10 40030 Castel di Casio (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			Non presente	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=B969	*Link a cui recuperare la modulistica*	30gg
			Via Guglielmo Marconi n. 9 40030 Castel di Casio (BO) e sede distaccata Via Berzantina 30/10 40030 Castel di Casio (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			Non presente	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=B969	*Link a cui recuperare la modulistica*	60gg
			Via Guglielmo Marconi n. 9 40030 Castel di Casio (BO) e sede distaccata Via Berzantina 30/10 40030 Castel di Casio (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			Non presente	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	MOD. F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	almeno 20gg
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=B969	*informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	Termini previsti dai regolamenti vigenti	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=B969	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			180gg	Tempo previsto per la rettifica in giorni

	Tipologia di servizio	**Descrizione del servizio svolto**
SERVIZI SVOLTI DIRETTAMENTE DAL COMUNE, ULTERIORI A QUELLI DEL GESTORE INDUSTRIALE	SPAZZAMENTO DELLE STRADE	Spazzamento manuale delle strade e Piazze del Capoluogo, Frazione di Suviana, Frazione di Pieve-Marzolara e Frazione di Badi con cadenza settimanale, con n. 2 operatori del Comune.

COMUNE DI CASTEL GUELFO DI BOLOGNA

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/castel-guelfo/tari
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/castel-guelfo/tari

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	SI	**800213036**
	Altro recapito telefonico	SI	**199179964 (a pagamento)**
	Posta ordinaria	SI	Via Antonio Gramsci, 10 - 40023 Castel Guelfo Di Bologna (BO) -UFFICIO TRIBUTI
	Email	SI	tari@nuovocircondarioimolese.it
	PEC	NO	
	Sportello fisico		
	Sede		Castel San Pietro, Piazza XX Settembre n. 3 – 40024 (BO) - UFFICIO TARI
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/castel-guelfo/tari

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/castel-guelfo/tari
Delibera di approvazione tariffe	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/castel-guelfo/tari

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/castel-guelfo/tari/modulistica	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Castel San Pietro, Piazza XX Settembre n. 3 – 40024 (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 gg.
			tari@nuovocircondarioimolese.it	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione 30 gg.
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/castel-guelfo/tari/modulistica	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Castel San Pietro, Piazza XX Settembre n. 3 – 40024 (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 gg.
			tari@nuovocircondarioimolese.it	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione 90 gg.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. 28/05/2024.0000053.IT - RMB

Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/castel-guelfo/tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	30gg.
			Castel San Pietro, Piazza XX Settembre n. 3 – 40024 (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NON COMPILABILE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/castel-guelfo/tari/modulistica	*Link a cui recuperare la modulistica*	30gg.
			Castel San Pietro, Piazza XX Settembre n. 3 – 40024 (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NON COMPILABILE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/castel-guelfo/tari/modulistica	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini previsti dal Regolamento vigente
			Castel San Pietro, Piazza XX Settembre n. 3 – 40024 (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NON COMPILABILE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	PagoPa e mod. F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	20
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	Atti e regolamenti - Tributi (nuovocircondarioimolese.it) art. 18bis	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/castel-guelfo/tari/modulistica		
		Importo minimo della rata €	50	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
		https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/castel-guelfo/tari/modulistica		
		120		Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI CASTELLO D'ARGILE

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/index.php?P1X=V0xFRDNWZ1FJKzllaDFtYkZEVlhwekhkaUZuNWsyVUN5eDBSYU94TkV2WT0=
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.castello-d-argile.bo.it/it-it/privacy

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	NO	
	Altro recapito telefonico	SI	051.6868831 - 051.6868832
	Posta ordinaria	SI	Piazza A. Gadani, 2 - 40050 Castello d'Argile (BO)
	Email	SI	serviziotributi@comune.castello-d-argile.bo.it
	PEC	SI	comune.castellodargile@pec.renogalliera.it
	Sportello fisico		
	Sede		Castello d'Argile - Sede Municipale
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		martedì/sabato 8,30-12,30 giovedì 14,30-18,30

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	delibera CC n. 21 del 31/05/2022 https://www.comune.castello-d-argile.bo.it/aree-tematiche/tributi/documenti/regolamenti/regolamento-tari
Delibera di approvazione tariffe	delibera CC n. 23 del 31/05/2022 https://www.comune.castello-d-argile.bo.it/aree-tematiche/tributi/documenti/tariffe-tari-1

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.comune.castello-d-argile.bo.it/it-it/servizi/tasse-e-tariffe-a	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Servizio Tributi c/o Sede Munipale	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	30 gg dalla data in cui è avvenuta la detenzione o il possesso dei locali e aree soggette
			https://www.comune.castello-d-argile.bo.it/it-it/servizi/tasse-e-tariffe-a	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.comune.castello-d-argile.bo.it/it-it/servizi/tasse-e-tariffe-a	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Servizio Tributi c/o Sede Munipale	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	30 gg dal giorno della cessazione
			https://www.comune.castello-d-argile.bo.it/it-it/servizi/tasse-e-tariffe-a	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempo di risposta all'istanza entro giorni**
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	_____	*Link a cui recuperare la modulistica*	
			Servizio Tributi c/o Sede Munipale	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	_____	*Link a cui recuperare la modulistica*	
			Servizio Tributi c/o Sede Munipale	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	_____	*Link a cui recuperare la modulistica*	
			Servizio Tributi c/o Sede Munipale	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	Modello F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	Il termine viene stabilito dal Consiglio Comunale
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**		*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		https://www.comune.castello-d-argile.bo.it/aree-tematiche/tributi/documenti/regolamenti/regolamento-generale-delle-entrate/view		
		Importo minimo della rata €	€ 100,00	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
			https://www.comune.castello-d-argile.bo.it/it-it/servizi/tasse-e-tariffe-a	
			180 giorni	Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Reg. CAMB 28/05/2024.0000005.I.2 -

COMUNE DI CASTENASO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.comune.castenaso.bo.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.castenaso.bo.it/it-it/privacy

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Modalità accesso	(Selezionare se presente)	Contatto
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	SI	https://www.comune.castenaso.bo.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/documenti-di-riscossione-online
	Numero verde	SI	800.479595
	Altro recapito telefonico	SI	0516059242-241; 0516059248-208-111; 0516059262
	Posta ordinaria	SI	COMUNE CASTENASO Piazza Raffaele Bassi 1 40055 CASTENASO (BO)
	Email	SI	tributi@comune.castenaso.bo.it; ambiente@comune.castenaso.bo.it
	PEC	SI	comune.castenaso@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		Piazza Raffaele Bassi, 1; piazzetta Passarini n. 1 (retro Piazza R. Bassi n. 2); Piazza Raffaele Bassi, 2
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	(*riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione*)
Regolamento comunale	https://www.comune.castenaso.bo.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/regolamenti
Delibera di approvazione tariffe	https://www.comune.castenaso.bo.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/atti-di-approvazione-della-tariffa

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempistica
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.comune.castenaso.bo.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-45-1-a77454aaaf19786987ca0f5eea28ff41	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istan
			Comune di Castenaso presso urp e u.o. tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Ai sensi dell'art. 30 del vige Regolamento TARI, la dichiarazione deve esser presentata entro il 20 genn dell'anno successivo al verifi del fatto che ne determin l'obbligo, utilizzando gli app moduli messi gratuitament disposizione degli interessa
			https://www.comune.castenaso.bo.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/documenti-di-riscossione-online	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivaz Si sta valutando la possibilit inserire una risposta automa nel protocollo generale dell' rilasciato ai contribuenti
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.comune.castenaso.bo.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-45-1-a77454aaaf19786987ca0f5eea28ff41	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istan
			Comune di Castenaso presso urp e u.o. tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Ai sensi dell'art. 30 del vige Regolamento TARI, la dichiarazione deve esser presentata entro il 20 genn dell'anno successivo al verifi del fatto che ne determin l'obbligo, utilizzando gli app moduli messi gratuitament disposizione degli interessa
			https://www.comune.castenaso.bo.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/documenti-di-riscossione-online	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazi o cessazione Si sta valutando la possibilit inserire una risposta automa nel protocollo generale dell' rilasciato ai contribuenti

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.comune.castenaso.bo.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/modulistica-per-l-invio-di-reclami	*Link a cui recuperare la modulistica*	tempistica media di 30 giorni lavorativi
			Non esiste modulistica; i reclami si presentano in carta libera	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			Non esiste modulistica; i reclami si presentano in carta libera	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	Non esiste link né modulistica; le istanze possono essere presentate in carta libera via mail, via pec o per posta ordinaria	*Link a cui recuperare la modulistica*	tempistica media di 30 giorni lavorativi
			Non esiste modulistica; le istanze si presentano in carta libera	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			Non esiste link né modulistica; le istanze possono essere presentate in carta libera via mail, via pec o per posta ordinaria	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	Non esiste modulistica; le istanze si presentano in carta libera	*Link a cui recuperare la modulistica*	60
				Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo	
			Non esiste modulistica; le istanze si presentano in carta libera	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	pagopa (in corso di implementazione)
Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	L'art. 35 del vigente Regolamento TARI prevede che l'importo della tassa deve essere annualmente versato, in due rate di pari importo, con scadenza il 31 maggio (periodo gennaio – giugno) e il 31 ottobre (periodo luglio – dicembre) con facoltà di effettuare il pagamento in unica soluzione entro il 16 giugno di ciascun anno. Le scadenze delle rate possono essere differite con deliberazione del Consiglio Comunale in ragione dei tempi di approvazione del PEF e/o di situazioni particolari
Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	la rateizzazione è prevista, attualmente, solo per posizioni oggetto di attività di accertamento ai sensi dell'art. 34 del Regolamento Tari	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
	Importo minimo della rata €	La rateizzazione (numero di rate in base all'ammontare del debito) è prevista ai sensi dell'art 34 del vigente Regolamento TARI	
Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
	https://www.comune.castenaso.bo.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0		
	180		Tempo previsto per la rettifica in giorni

	Tipologia di servizio	Descrizione del servizio svolto
SERVIZI SVOLTI DIRETTAMENTE DAL COMUNE, ULTERIORI A QUELLI DEL GESTORE INDUSTRIALE	**SPAZZAMENTO DELLE STRADE**	**1. Tutela igienica parchi comunali= ditta esterna incaricata; 2. Trasporto inerti= Comune; 3. Trasporto e smaltimento materiali ferrosi= ditta esterna incaricata** **1. svuotamento dei cestini e rabbocco dei distributori di palette per la raccolta delle deiezioni canine, presenti nelle aree verdi pubbliche;** **2. trasporto inerti cimiteriali degli operai comunali, a ditta convenzionata, compilazione formulari corrispondenti;** **3. vendita di rifiuti speciali costituiti da rottami metallici ferrosi.**
	RACCOLTA E TRASPORTO	

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI CASTIGLIONE DEI PEPOLI

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=C296
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.castiglionedeipepoli.bo.it/informativa-privacy

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	SI	800.498.320
	Altro recapito telefonico	SI	0534 801634 - 0534 801611
	Posta ordinaria	SI	Piazza G.Marconi n.1 40035 Castiglione dei Pepoli Bo
	Email	SI	tributi@comune.castiglionedeipepoli.bo.it
	PEC	SI	comune.castiglionedeipepoli@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		Piazza G.Marconi n.1 40035 Castiglione dei Pepoli Bo
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		https://myportal-cc296-nrc-prod.apps.nrc.lepida.it/servizi-informazioni/tari-

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	
Regolamento comunale	REGOLAMENTO TARI DELIBERA CONSIGLIO COMUNALE N. 18 DEL 31/05/2022 https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=C296#
Delibera di approvazione tariffe	TARIFFE TARI 2022 APPROVATE CON DELIBERA CONSIGLIO COMUNALE N. 17 DEL 31/05/2022 https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=C296#

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=C296	*link a cui recuperare la modulistica*	termini presentazione istanza
			Piazza G.Marconi n.1 40035 Castiglione dei Pepoli Bo	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	TERMINI PREVISTI DA REGOLAMENTO COMUNALE
			(IN CORSO DI ATTIVAZIONE)	*Link in cui la modulistica è compilabile online -*	Risposta all'istanza di attivazione 30gg
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=C296	*link a cui recuperare la modulistica*	termini presentazione istanza
			Piazza G.Marconi n.1 40035 Castiglione dei Pepoli Bo	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	TERMINI PREVISTI DA REGOLAMENTO COMUNALE
			(IN CORSO DI ATTIVAZIONE)	*Link in cui la modulistica è compilabile online -*	Risposta all'istanza di attivazione 30gg

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempo di risposta all'istanza entro giorni**
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=C296	*Link a cui recuperare la modulistica*	30gg
			Ufficio Urp Piazza G.Marconi n.1 40035 Castiglione dei Pepoli Bo	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			(IN CORSO DI ATTIVAZIONE)	*Link in cui la modulistica è compilabile online -*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=C296	*Link a cui recuperare la modulistica*	30gg
			Ufficio Urp ed Ufficio tributi Piazza G.Marconi n.1 40035 Castiglione dei Pepoli Bo	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			INVIARE RICHIESTA *Pec: comune.castiglionedeipepoli@cert.provincia.bo.it*	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=C296	*Link a cui recuperare la modulistica*	60gg
			Ufficio Urp ed Ufficio tributi Piazza G.Marconi n.1 40035 Castiglione dei Pepoli Bo	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			(IN CORSO DI ATTIVAZIONE)	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	PAGO PA ed invio Modello F24 su richiesta
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	20 giorni solari a decorrere dalla data di emssione del documento di riscossione
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	TERMINI PREVISTI DA REGOLAMENTO COMUNALE VIGENTE

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	TERMINI PREVISTI DAL REGOLAMENTO	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
			https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=C296	
		Importo minimo della rata €	TERMINI PREVISTI DAL REGOLAMENTO	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	MODALITA' PREVISTA DAL REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA DELLA TASSA SUI RIFIUTI	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=C296	Tempo previsto per la rettifica in giorni
			180gg	

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI FIRENZUOLA

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D613
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	http://www.comune.firenzuola.fi.it/privacy

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	NO	
	Altro recapito telefonico	SI	0558199433 - 0558199450
	Posta ordinaria	SI	
	Email	SI	tributi-tari@comune.firenzuola.fi.it
	PEC	SI	comune.firenzuola@postacert.toscana.it
	Sportello fisico		
	Sede		Piazza Casini, 5 - 50033 - Firenzuola (FI)
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		LUNEDI' E GIOVEDI' 9-12::30 / 15-18 SABATO 9-12:30

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D613
Delibera di approvazione tariffe	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D613

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	http://www.comune.firenzuola.fi.it/servizi/scheda-servizio/tari-tassa-sui-rifiuti	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Ufficio Tributi - Piazza Casini, 5 - 50033 - Firenzuola (FI)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			http://www.comune.firenzuola.fi.it/servizi/scheda-servizio/tari-tassa-sui-rifiuti	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione entro 5 giorni lavorativi
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	http://www.comune.firenzuola.fi.it/servizi/scheda-servizio/tari-tassa-sui-rifiuti	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Ufficio Tributi - Piazza Casini, 5 - 50033 - Firenzuola (FI)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			http://www.comune.firenzuola.fi.it/servizi/scheda-servizio/tari-tassa-sui-rifiuti	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione entro 5 giorni lavorativi

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQ RIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D613	*Link a cui recuperare la modulistica*	entro 30 giorni
			Ufficio Tributi - Piazza Casini, 5 - 50033 - Firenzuola (FI)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			http://www.comune.firenzuola.fi.it/servizi/scheda-servizio/tari-tassa-sui-rifiuti	*Link in cui la modulistica è compilabile online* *Compilazione del modulo PDF editabile ed invio via mail*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D613	*Link a cui recuperare la modulistica*	entro 30 giorni
			Ufficio Tributi - Piazza Casini, 5 - 50033 - Firenzuola (FI)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
				Link in cui la modulistica è compilabile online	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D613	*Link a cui recuperare la modulistica*	entro 30 giorni
			Ufficio Tributi - Piazza Casini, 5 - 50033 - Firenzuola (FI)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
				Link in cui la modulistica è compilabile online	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	F24 - PagoPA in attivazione
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	30 giorni dall'emissione
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	1° rata 30 marzo 25,00% 2° rata 30 giugno 25,00% 3° rata 30 settembre 25,00% 4° rata 20 novembre 25,00%

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*	
		http://www.comune.firenzuola.fi.it/servizi/scheda-servizio/tari-tassa-sui-rifiuti		
		Importo minimo della rata €	100	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**		*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
		https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D613		
		90		Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI FONTANELICE

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/fontanelice/tari
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/fontanelice/tari/archivio-anni-precedenti

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	SI	**800213036**
	Altro recapito telefonico	SI	**199179964 (a pagamento)**
	Posta ordinaria	SI	**PIAZZA del Tricolore, 2 FONTANELICE**
	Email	SI	tari@nuovocircondarioimolese.it
	PEC	SI	comune.fontanelice@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		**VIA COGNE, 2 - IMOLA**
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/fontanelice/tari

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	**Direttamente in capo al Comune**

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/fontanelice/tari
Delibera di approvazione tariffe	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/fontanelice/tari

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/fontanelice/tari/modulistica	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			via Cogne 2 IMOLA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 gg.
			INVIARE UNA MAIL A tari@nuovocircondarioimolese.it	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione 30 gg.
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/fontanelice/tari/modulistica	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			VIA COGNE 2 IMOLA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 gg.
			INVIARE UNA MAIL A tari@nuovocircondarioimolese.it	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di cessazione 90 gg.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempo di risposta all'istanza entro giorni**
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/fontanelice/tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	30gg.
			VIA COGNE 2 IMOLA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NON COMPILABILE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/fontanelice/tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	30gg.
			VIA COGNE 2 IMOLA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato*	
			NON COMPILABILE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/fontanelice/tari/modulistica	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini previsti dal Regolamento vigente
			VIA COGNE 2 IMOLA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato*	
			NON COMPILABILE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	PagoPa e mod. F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	20
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*	
		https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/fontanelice/tari		
		Importo minimo della rata €	50	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
		https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/fontanelice/tari		
		120		Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI GAGGIO MONTANO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.comune.gaggio-montano.bo.it/
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.gaggio-montano.bo.it/

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	NO	IN FASE DI ATTIVAZIONE
	Altro recapito telefonico	SI	0534 38003
	Posta ordinaria	SI	P.zza A. Brasa n. 1 - 40041 Gaggio Montano (BO)
	Email	SI	elena.basile@comune.gaggio-montano.bo.it
	PEC	SI	comune.gaggiomontano@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		P.zza A. Brasa n. 1 - 40041 Gaggio Montano
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		https://www.comune.gaggio-montano.bo.it/

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/risultato.htm?lista=1&r=2&pagina=&cm=O&pr=DOWNLOAD=Procedi&anno=2021&cc=D847
Delibera di approvazione tariffe	https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/risultato.htm?lista=1&r=2&pagina=&cm=O&pr=DOWNLOAD=Procedi&anno=2022&cc=D847

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.comune.gaggio-montano.bo.it/Servizi/Modulistica/mod-TARI.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			P.zza A. Brasa n. 1 - 40041 Gaggio Montano (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	SECONDO I TERMINI PREVISTI DA REGOLAMENTO COMUNALE TARI
			PAGINA IN CORSO DI COSTRUZIONE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione 30 gg
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.comune.gaggio-montano.bo.it/Servizi/Modulistica/mod-TARI.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			P.zza A. Brasa n. 1 - 40041 Gaggio Montano (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	SECONDO I TERMINI PREVISTI DA REGOLAMENTO COMUNALE TARI
			PAGINA IN CORSO DI COSTRUZIONE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione SECONDO I TERMINI PREVISTI DA REGOLAMENTO COMUNALE TARI

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.comune.gaggio-montano.bo.it/Servizi/Modulistica/mod-TARI.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	30gg
			P.zza A. Brasa n. 1 - 40041 Gaggio Montano (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			PAGINA IN CORSO DI COSTRUZIONE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.comune.gaggio-montano.bo.it/Servizi/Modulistica/mod-TARI.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	30gg
			P.zza A. Brasa n. 1 - 40041 Gaggio Montano (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			PAGINA IN CORSO DI COSTRUZIONE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.comune.gaggio-montano.bo.it/Servizi/Modulistica/mod-TARI.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	60gg
			P.zza A. Brasa n. 1 - 40041 Gaggio Montano (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			PAGINA IN CORSO DI COSTRUZIONE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	F24/Pago Pa
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	20
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	SECONDO QUANTO PREVISTO DAL REGOLAMENTO COMUNALE TARI

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**		*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		https://www.comune.gaggio-montano.bo.it/Servizi/Regolamenti.html		
		Importo minimo della rata €	Il Funzionario Responsabile del tributo, su richiesta motivata dell'interessato, in caso di comprovata difficoltà di ordine economico - finanziaria per importi superiori ad € 100,00, può rilasciare dilazioni di pagamento in rate mensili.	SECONDO QUANTO PREVISTO DAL REGOLAMENTO GENERALE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**		*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
		https://www.comune.gaggio-montano.bo.it/Servizi/Regolamenti.html		
		180		Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI GALLIERA

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.comune.galliera.bo.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.galliera.bo.it/it-it/amministrazione/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/dati-ulteriori/privacy

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	NO	
	Altro recapito telefonico	SI	0516672943 - 0516672944
	Posta ordinaria	SI	Piazza Eroi della Libertà, 1 - 40015 Galliera (BO)
	Email	SI	tributi@comune.galliera.bo.it
	PEC	SI	comune.galliera@pec.renogalliera.it
	Sportello fisico		
	Sede		Piazza Eroi della Libertà, 1 - 40015 Galliera (BO)
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		https://www.comune.galliera.bo.it/it-it/amministrazione/uffici?tributi-5741#htributi

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	delibera di Consiglio Comunale n. 22 del 30/05/2022
	https://www.comune.galliera.bo.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-45-1-a77454aaaf19786987ca0f5eea28ff41
Delibera di approvazione tariffe	delibera di Consiglio Comunale n. 24 del 30/05/2022
	https://www.comune.galliera.bo.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-45-1-a77454aaaf19786987ca0f5eea28ff41

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	*Link a cui recuperare la modulistica*		Termini presentazione istanza
			https://www.comune.galliera.bo.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-45-1-a77454aaaf19786987ca0f5eea28ff41		
			Piazza Eroi della Libertà, 1 - 40015 Galliera (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	entro 90 giorni solari dall'inizio del possesso o della detenzione dell'immobile
			modulistica compilabile online in corso di predisposizione	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione
					entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente il comune invia risposta scritta
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	*Link a cui recuperare la modulistica*		Termini presentazione istanza
			https://www.comune.galliera.bo.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-45-1-a77454aaaf19786987ca0f5eea28ff41		
			Piazza Eroi della Libertà, 1 - 40015 Galliera (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione
			modulistica compilabile online in corso di predisposizione	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione
					entro 90 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente il comune invia risposta scritta

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	modulistica in corso di predisposizione, sarà disponibile al link	*Link a cui recuperare la modulistica*	entro 30 giorni lavorativi la data di ricevimento del reclamo
			https://www.comune.galliera.bo.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-45-1-a77454aaaf19786987ca0f5eea28ff41		
			modulistica in formato cartaceo in corso di predisposizione, sarà disponibile presso lo Sportello fisico in Piazza Eroi della Libertà, 1 - 40015 Galliera (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			modulistica compilabile online in corso di predisposizione	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	modulistica in corso di predisposizione, sarà disponibile al link	*Link a cui recuperare la modulistica*	entro 30 giorni lavorativi la data di ricevimento della richiesta
			https://www.comune.galliera.bo.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-45-1-a77454aaaf19786987ca0f5eea28ff41		
			modulistica in formato cartaceo in corso di predisposizione, sarà disponibile presso lo Sportello fisico in Piazza Eroi della Libertà, 1 - 40015 Galliera (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			modulistica compilabile online in corso di predisposizione	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	modulistica in corso di predisposizione, sarà disponibile al link	*Link a cui recuperare la modulistica*	entro 60 giorni lavorativi la data di ricevimento della richiesta
			https://www.comune.galliera.bo.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-45-1-a77454aaaf19786987ca0f5eea28ff41		
			modulistica in formato cartaceo in corso di predisposizione, sarà disponibile presso lo Sportello fisico in Piazza Eroi della Libertà, 1 - 40015 Galliera (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			modulistica compilabile online in corso di predisposizione	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	modello F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	20
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	bimestrale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	a) l'ulteriore rateizzazione può essere concessa ai contribuenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico; b) l'ulteriore rateizzazione può essere concessa anche ai contribuenti che registrano, a parità di presupposto imponibile, un incremento della TARI superiore del 30% rispetto all'importo medio pagato nei due anni antecedenti a quello di riferimento; c) l'importo di ogni singola ulteriore rata non può essere inferiore a 30,00 euro; d) la richiesta di ulteriore rateizzazione deve essere presentata non oltre dieci giorni antecedenti la scadenza dell'importo che si intende rateizzare; e) la scadenza delle ulteriori rate non può superare la scadenza ordinaria successiva; f) sull'importo soggetto ad ulteriore rateizzazione non sono applicati interessi per dilazione di pagamento;	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
			https://www.comune.galliera.bo.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti	
			https://www.comune.galliera.bo.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-45-1-a77454aaaf19786987ca0f5eea28ff41	
		Importo minimo della rata €	30	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	l'importo eventualmente pagato e non dovuto, viene compensato direttamente nel primo avviso bonario utile. Nel caso in cui il contribuente abbia presentato una dichiarazione di cessazione, e quindi non abbia più un'utenza assoggettabile a TARI, l'importo eventualmente dovuto verrà rimborsato.	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			https://www.comune.galliera.bo.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti	
			https://www.comune.galliera.bo.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-45-1-a77454aaaf19786987ca0f5eea28ff41	
			60	Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024 0000053 I 2

COMUNE DI GRANAROLO DELL'EMILIA

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.comune.granarolo-dellemilia.bo.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.granarolo-dellemilia.bo.it/it-it/privacy

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Artt. 5, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	SI	800.213.036
	Altro recapito telefonico	NO	
	Posta ordinaria	SI	Comune di Granarolo dell'Emilia, via S. Donato n. 199 - 40057 Granarolo dell'Emilia (BO)
	Email		tarigranarolo@comune.granarolo-dellemilia.bo.it
	PEC		unioneterredipianura@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		Granarolo dell'Emilia - via S. Donato 199
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Soggetto esterno (appalto/concessione)
	MUNICIPIA SPA

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0
Delibera di approvazione tariffe	https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Artt. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	*Link a cui recuperare la modulistica*		
			https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0?settore-tributi-e-riscossioni-coattive-servizio-5752#hsettore-tributi-e-riscossioni-coattive-servizio		
			URP del Comune - Ufficio tributi Unione Terre di Pianura	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Termini presentazione istanza Termini previsti dal Regolamento comunale
			NON COMPILABILE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione Unitamente all'avviso di pagamento
Artt. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	*Link a cui recuperare la modulistica*		
			https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0?settore-tributi-e-riscossioni-coattive-servizio-5752#hsettore-tributi-e-riscossioni-coattive-servizio		
			URP del Comune - Ufficio tributi Unione Terre di Pianura	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Termini presentazione istanza Termini previsti dal Regolamento comunale
			NON COMPILABILE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione Unitamente all'avviso di pagamento

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempo di risposta all'istanza entro giorni**
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			Sportello TARI presso il Comune di Granarolo dell'Emilia	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NON PRESENTE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			Sportello TARI presso il Comune di Granarolo dell'Emilia	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NON PRESENTE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0	*Link a cui recuperare la modulistica*	60
			Sportello TARI presso il Comune di Granarolo dell'Emilia	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NON PRESENTE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	PagoPa
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	Secondo i termini previsti dal Regolamento Comunale
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*	
		https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0		
		Importo minimo della rata €	100	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
		https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0		
		180		Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2

COMUNE DI GRIZZANA MORANDI

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.comune.grizzanamorandi.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idArea=16612&idCat=16810&ID=22848&TipoElemento=Categoria
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.grizzanamorandi.bo.it/servizi/notizie/notizie_homepage.aspx

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 22 TQRIF	Sportello on line		
	Numero verde	SI	800381727
	Altro recapito telefonico	SI	051/6730324
	Posta ordinaria	SI	Comune di Grizzana Morandi, uff. Tributi Via Pietrafitta n. 52, 40030 Grizzana Morandi (Bo)
	Email	SI	michela.peri@comune.grizzanamorandi.bo.it
	PEC	SI	comune.grizzanamorandi@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		Via Pietrafitta n. 52, 40030 Grizzana Morandi (Bo)
	Accesso tramite appuntamento		Accesso libero
	Giorni apertura e orario		Lunedì, giovedì e sabato dalle 8.30 alle 12.30

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/sceltaanno.htm?lista=1&r=1&pagina=emiliaromagna.htm&cm=&pr=BO&anno=&cc=E187
Delibera di approvazione tariffe	https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/sceltaanno.htm?lista=1&r=1&pagina=emiliaromagna.htm&cm=&pr=BO&anno=&cc=E187

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.comune.grizzanamorandi.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idArea=16612&idCat=16810&ID=22848&TipoElemento=Categoria	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Ufficio Tributi del Comune di Grizzana Morandi (Bo) in Via Pietrafitta n. 52	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	30 giugno dell'anno successivo all'inizio dell'occupazione/possesso
			https://www.comune.grizzanamorandi.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idArea=16612&idCat=16810&ID=22848&TipoElemento=Categoria	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione massimo 30 giorni lavorativi
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.comune.grizzanamorandi.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idArea=16612&idCat=16810&ID=22848&TipoElemento=Categoria	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Ufficio Tributi del Comune di Grizzana Morandi (Bo) in Via Pietrafitta n. 52	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	30 giugno dell'anno successivo all'inizio dell'occupazione/possesso
			https://www.comune.grizzanamorandi.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idArea=16612&idCat=16810&ID=22848&TipoElemento=Categoria	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione massimo 30 giorni lavorativi

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.comune.grizzanamorandi.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idArea=16612&idCat=16810&ID=22848&TipoElemento=Categoria	*Link a cui recuperare la modulistica:*	massimo 30 giorni lavorativi
			Ufficio Tributi del Comune di Grizzana Morandi (Bo) in Via Pietrafitta n. 52	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://www.comune.grizzanamorandi.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idArea=16612&idCat=16810&ID=22848&TipoElemento=Categoria	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.comune.grizzanamorandi.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idArea=16612&idCat=16810&ID=22848&TipoElemento=Categoria	*Link a cui recuperare la modulistica*	massimo 30 giorni lavorativi
			Ufficio Tributi del Comune di Grizzana Morandi (Bo) in Via Pietrafitta n. 52	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://www.comune.grizzanamorandi.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idArea=16612&idCat=16810&ID=22848&TipoElemento=Categoria	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.comune.grizzanamorandi.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idArea=16612&idCat=16810&ID=22848&TipoElemento=Categoria	*Link a cui recuperare la modulistica*	massimo 60 giorni lavorativi
			Ufficio Tributi del Comune di Grizzana Morandi (Bo) in Via Pietrafitta n. 52	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://www.comune.grizzanamorandi.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idArea=16612&idCat=16810&ID=22848&TipoElemento=Categoria	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	F24 - Bonifico bancario
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	30
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	Annuale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*	
		https://www.comune.grizzanamorandi.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idArea=16612&idCat=16810&ID=22848&TipoElemento=Categoria		
		Importo minimo della rata €	80,00	
	Art. 26 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
		https://www.comune.grizzanamorandi.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idArea=16612&idCat=16810&ID=22848&TipoElemento=Categoria		
		120		Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI LIZZANO IN BELVEDERE

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A771
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	http://www.comune.lizzano.bo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=49&Itemid=306

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	NO	
	Altro recapito telefonico	SI	0534/51156
	Posta ordinaria	SI	
	Email	SI	contabilita@comune.lizzano.bo.it
	PEC	SI	contabilita.lizzano@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		Lizzano in Belvedere - Piazza Marconi n. 6
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		http://www.comune.lizzano.bo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=9&Itemid=111

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	http://www.comune.lizzano.bo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=9&Itemid=111
Delibera di approvazione tariffe	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A771

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	http://www.comune.lizzano.bo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=9&Itemid=111	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			c/o Ufficio Tributi Lizzano in Belvedere Piazza Marconi n. 6	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	20-gen
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione IMMEDIATO RILASCIO DI NUMERO DI PROTOCOLLAZIONE
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	http://www.comune.lizzano.bo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=9&Itemid=111	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			c/o Ufficio Tributi Lizzano in Belvedere Piazza Marconi n. 6	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	20-gen
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione IN ATTIVAZIONE

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A771	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 GIORNI
			c/o Ufficio Tributi Lizzano in Belvedere Piazza Marconi n. 6	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			IN FASE DI ATTIVAZIONE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	_____	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 GIORNI
			_____	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	_____	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 GIORNI
			_____	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	20
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		http://www.comune.lizzano.bo.it/attachments/article/9/REGOLAMENTO%20TARI%202023.pdf	
		Importo minimo della rata €	100 euro
	Art. 26 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
		http://www.comune.lizzano.bo.it/attachments/article/9/REGOLAMENTO%20TARI%202023.pdf	
		30	Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI LOIANO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E655
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.loiano.bologna.it/it-it/privacy

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line		
	Numero verde	SI	in attivazione
	Altro recapito telefonico	X	051 6543604
	Posta ordinaria	X	Comune di Loiano - Ufficio Tributi - Via Roma n. 55 - 40050 Loiano (BO)
	Email	X	alessandro.vitelli@comune.loiano.bologna.it
	PEC	X	comune.loiano@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		Comune di Loiano - Ufficio Tributi - Via Roma n. 55 - 40050 Loiano (BO)
	Accesso tramite appuntamento		su appuntamento
	Giorni apertura e orario		https://www.comune.loiano.bologna.it/it-it/amministrazione/uffici/orari

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E655
Delibera di approvazione tariffe	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E655

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E655	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Comune di Loiano - Ufficio Tributi - Via Roma n. 55 - 40050 Loiano (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Entro il 30/06 dell'anno successivo alla data in cui: ha inizio il possesso o la detenzione di locali ed aree assoggettabili al tributo
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione All'atto di presentazione della dichiarazione
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E655	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Comune di Loiano - Ufficio Tributi - Via Roma n. 55 - 40050 Loiano (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Entro il 30/06 dell'anno successivo alla data in cui: si verifica la variazione di quanto precedentemente dichiarato; si verifica la cessazione del possesso o detenzione dei locali ed aree precedentemente dichiarati
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione All'atto di presentazione della dichiarazione

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E655	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta
			Comune di Loiano - Ufficio Tributi - Via Roma n. 55 - 40050 Loiano (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E655	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta
			Comune di Loiano - Ufficio Tributi - Via Roma n. 55 - 40050 Loiano (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E655	*Link a cui recuperare la modulistica*	90 giorni lavorativi
			Comune di Loiano - Ufficio Tributi - Via Roma n. 55 - 40050 Loiano (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	Mediante modello di pagamento unificato di cui all'art. 17 del decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241 (F24); attraverso la piattaforma di cui all'articolo 5 del codice di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (PagoPa); tramite altre modalità di pagamento offerte dai servizi elettronici di incasso o di pagamento interbancari e postali.
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	. 16 giugno prima rata . 16 dicembre seconda rata Nel caso in cui l'autorità d'ambito competente non abbia approvato entro il 30 aprile il piano finanziario del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la scadenze della prima rata di cui al punto precedente è automaticamente spostata al 16 settembre. L'avviso di pagamento viene emesso almeno 20 giorni solari antecedenti la scadenza di pagamento della prima rata.
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E655	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	100 euro	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E655	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			120	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI MALALBERGO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E844
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.malalbergo.bo.it/it-it/privacy

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Carta Qualità/TQRI	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	SI	https://dgegovpa.it/Malalbergo/Login.aspx
	Numero verde	NO	
	Altro recapito telefonico	SI	051/6620264
	Posta ordinaria	SI	COMUNE DI MALALBERGO – P.ZZA UNITA' DITALIA 2 – 40051 MALALBERGO BO
	Email	SI	ragioneria@comune.malalbergo.bo.it
	PEC	SI	comune.malalbergo@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		Ufficio Tributi – Comune di Malalbergo – P.zza Unità d'Italia 2
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		https://www.comune.malalbergo.bo.it/it-it/amministrazione/uffici?servizio-entrate-tributarie-e-patrimoniali-5873#hservizio-entrate-tributarie-e-patrimoniali

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.comune.malalbergo.bo.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-45-1-a77454aaaf19786987ca0f5eea28ff41
Delibera di approvazione tariffe	https://www.comune.malalbergo.bo.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-45-1-a77454aaaf19786987ca0f5eea28ff41

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferiment	**Servizio**	**Contenuto minimo della**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	VIA MAIL ALLA PEC DEL COMUNE https://www.comune.malalbergo.bo.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-45-1-a77454aaaf19786987ca0f5eea28ff41	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			PERSONALMENTE PRESSO URP e Ufficio Tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Entro 90 giorni solari dall'inizio dell'occupazione, possesso, detenzione dell'immobile
			https://dgegovpa.it/Malalbergo/Login.aspx	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione Risposta immediata contenuta nella ricevuta di protocollazione del documento cartaceo, del documento inviato con mail o inserito online
Art. 10, 11 e 19 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	VIA MAIL ALLA PEC DEL COMUNE https://www.comune.malalbergo.bo.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-45-1-a77454aaaf19786987ca0f5eea28ff41	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			PERSONALMENTE PRESSO URP e Ufficio Tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Entro 90 giorni solari dalla variazione/cessazione dell'occupazione, possesso, detenzione dell'immobile
			https://dgegovpa.it/Malalbergo/Login.aspx	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione Risposta immediata contenuta nella ricevuta di protocollazione del documento cartaceo, del documento inviato con mail o inserito online

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Reg. CAMB 28/05/2024.0000003.I.2 -

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti Prot. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	VIA MAIL ALLA PEC DEL COMUNE https://www.comune.malalbergo.bo.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-45-1-a77454aaaf19786987ca0f5eea28ff41	*Link a cui recuperare la modulistica*	Risposta entro 30 giorni lavorativi
			PERSONALMENTE PRESSO URP e Ufficio Tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			predisposizione in corso	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	VIA MAIL ALLA PEC DEL COMUNE https://www.comune.malalbergo.bo.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-45-1-a77454aaaf19786987ca0f5eea28ff41	*Link a cui recuperare la modulistica*	Risposta entro 30 giorni lavorativi
			PERSONALMENTE PRESSO URP e Ufficio Tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			predisposizione in corso	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	VIA MAIL ALLA PEC DEL COMUNE https://www.comune.malalbergo.bo.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-45-1-a77454aaaf19786987ca0f5eea28ff41	*Link a cui recuperare la modulistica*	Risposta entro 30 giorni lavorativi, in caso di rimborso valgono i termini previsti dal Regolamento delle Entrate (Il rimborso è disposto entro 180 giorni dalla data di ricezione della relativa richiesta)
			PERSONALMENTE PRESSO URP	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			predisposizione in corso	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	modello PagoPA e modello F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emssione del documento di riscossione con riferimento al pagamento in unica soluzione ovvero
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	annuale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*	
		https://www.comune.malalbergo.bo.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-45-1-a77454aaaf19786987ca0f5eea28ff41		
		Importo minimo della rata €	Come da TQRIF	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	ricalcolo immediato ed eventuale rimessa diretta (rimborso) se spettante	*Link a cui recuperare la modulistica*
		https://www.comune.malalbergo.bo.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-45-1-a77454aaaf19786987ca0f5eea28ff41		
		180		*Tempo previsto per la rettifica in giorni*

	Tipologia di servizio	Descrizione del servizio svolto
SERVIZI SVOLTI DIRETTAMENTE DAL COMUNE, ULTERIORI QUELLI DEL GESTORE INDUSTRIALE	SPAZZAMENTO DELLE STRADE	Lo spazzamento stradale può essere svolto nei seguenti modi: Spazzamento meccanizzato: prevede l'utilizzo di autospazzatrici di diversa capacità; Spazzamento misto: prevede l'utilizzo di autospazzatrici con l'ausilio di operatore a terra fornito di apposita attrezzatura; Spazzamento manuale: prevede l'utilizzo esclusivo di operatori a terra forniti di apposita attrezzatura. I servizi di pulizia del suolo sono svolti da Hera SpA e dagli Operai Comunali, i quali con frequenza giornaliera svolgono la raccolta rifiuti su marciapiedi, piazze, parcheggi e piste ciclabili e pedo-ciclabili e rispettiva rimozione nel periodo autunno-invernale del fogliame; Contestualmente ai servizi sopra descritti, Hera SpA e gli Operai Comunali svolgono il servizio di svuotamento dei cestini gettacarte.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI MARRADI (FI)

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	_____
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	_____

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line		
	Numero verde		????
	Altro recapito telefonico		055/8045005
	Posta ordinaria		Piazza Scalelle 1
	Email		tributi@comune.marradi.fi.it
	PEC		comune.marradi@postacert.toscana.it
	Sportello fisico		
	Sede		Piazza Scalelle n. 1
	Accesso tramite appuntamento		055/8045005-interno 7
	Giorni apertura e orario		Mercoledì: 08:30 - 13:00

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)
Regolamento comunale	Regolamento Delib. C.C. n.° 51 DEL 30/09/2020
Delibera di approvazione tariffe	Delibera C.C. n.° 38 del 15/06/2022

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	_____	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			_____	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	_____	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			_____	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITAT					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempo di risposta all'istanza entro giorni**
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	_____	*Link a cui recuperare la modulistica*	
			_____	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	_____	*Link a cui recuperare la modulistica*	
			_____	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	_____	*Link a cui recuperare la modulistica*	
			_____	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	PAGO PA
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	emissione ricevute 3 rate annuali

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	_____	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
	Art. 28 TQRIF	**Importo minimo della rata €**		
		Rettifica degli importi non dovuti	_____	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
				Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI MARZABOTTO

Indirizzo web di riferimento: www.comune.marzabotto.bo.it		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=B689
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.marzabotto.bo.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=8882&idCat=20054&ID=35369

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	NO	In attivazione
	Altro recapito telefonico	SI	051/6780519
	Posta ordinaria	SI	Piazza XX Settembre n.1
	Email	SI	tributi@comune.marzabotto.bo.it
	PEC	SI	comune.marzabotto@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		Piazza XX Settembre n.1
	Accesso tramite appuntamento		si
	Giorni apertura e orario		https://www.comune.marzabotto.bo.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=8882&idCat=9090&ID=17485

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	DIRETTAMENTE IN CAPO AL COMUNE

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.comune.marzabotto.bo.it/upload/marzabotto/gestionedocumentale/REGOLAMENTOTARI2021_784_13145.pdf
Delibera di approvazione tariffe	https://www.comune.marzabotto.bo.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17485&idCat=26302&ID=26303

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.comune.marzabotto.bo.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17485&idCat=26302&ID=26303	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini di presenta dell'istanza
			Presso l'Ufficio Tributi e presso l'Urp nella sede comunale	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	20 gennaio dell'anno su
			https://www.comune.marzabotto.bo.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17485&idCat=26302&ID=26303	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanz attivazione Secondo quanto prev Regolamento comunal
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.comune.marzabotto.bo.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17485&idCat=26302&ID=26303	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini di presenta dell'istanza
			Presso l'Ufficio Tributi e presso l'Urp nella sede comunale	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	20 gennaio dell'anno su
			https://www.comune.marzabotto.bo.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17485&idCat=26302&ID=26303	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanz attivazione Secondo quanto prev Regolamento comunal

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.comune.marzabotto.bo.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17485&idCat=26302&ID=26303	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni
			Ufficio Tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://www.comune.marzabotto.bo.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17485&idCat=26302&ID=26303	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.comune.marzabotto.bo.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17485&idCat=26302&ID=26303	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni
			Ufficio Tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://www.comune.marzabotto.bo.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17485&idCat=26302&ID=26303	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.comune.marzabotto.bo.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17485&idCat=26302&ID=26303	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni
			Ufficio Tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://www.comune.marzabotto.bo.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=17485&idCat=26302&ID=26303	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	F24/VERSAMENTO PRESSO GLI SPORTELLI POSTALI/VERSAMENTO TRAMITE SPORTELLO BANCARIO/BANCOMAT ABILITATI
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	REGOLAMENTO COMUNALE VIGENTE
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	DELIBERA DI APPROVAZIONE DELLE TARIFFE

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità rateizzazione*	
		https://www.comune.marzabotto.bo.it/upload/marzabotto/gestionedocumentale/REGOLAMENTOTARI2021_784_13145.pdf		
		Importo minimo della rata €	100	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
			REGOLAMENTOTARI2021_784_13145.pdf (marzabotto	
			180	Tempo previsto per la in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI MEDICINA

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/medicina/tari
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/medicina/tari

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	SI	**800213036**
	Altro recapito telefonico	SI	**199179964 (a pagamento)**
	Posta ordinaria	SI	Medicina, Via Liberta' n. 103 – 40059 (BO) - UFFICIO TARI - SPORTELLO MUNICIPIA
	Email	SI	tari@nuovocircondarioimolese.it
	PEC	NO	
	Sportello fisico		
	Sede		Medicina, Via Liberta' n. 103 – 40059 (BO) - UFFICIO TARI
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/medicina/tari

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Soggetto esterno (appalto/concessione)

ATTI APPROVATI	(*riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione*)
Regolamento comunale	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/medicina/tari/atti-e-regolamenti)
Delibera di approvazione tariffe	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/medicina/tari/atti-e-regolamenti

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/medicina/tari/modulistica	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Medicina, Via Liberta' n. 103 – 40059 (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 GG
			INVIARE UNA MAIL A tari@nuovocircondarioimolese.it	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione 30 GG
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/medicina/tari/modulistica	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Medicina, Via Liberta' n. 103 – 40059 (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 GG.
			INVIARE UNA MAIL A tari@nuovocircondarioimolese.it	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione 90 GG.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempo di risposta all'istanza entro giorni**
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/medicina/tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 GG
			Medicina, Via Liberta' n. 103 – 40059 (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NON COMPILABILE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/medicina/tari/modulistica	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 GG
			Medicina, Via Liberta' n. 103 – 40059 (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NON COMPILABILE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/medicina/tari/modulistica	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini previsti dal Regolamento vigente
			Medicina, Via Liberta' n. 103 – 40059 (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NON COMPILABILE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	PagoPa e mod. F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	20
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	ART. 18 bis	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/medicina/tari/atti-e-regolamenti		
		Importo minimo della rata €	50	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
		https://www.nuovocircondarioimolese.it/tributi/enti/medicina/tari/modulistica		
		120		Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI MINERBIO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.comune.minerbio.bo.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.minerbio.bo.it/it-it/privacy

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 16, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	SI	In attivazione
	Altro recapito telefonico	SI	051 6004141
	Posta ordinaria	SI	Minerbio - Via Garibaldi, 44
	Email		tributi@terredipianura.it
	PEC		unioneterredipianura@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		Minerbio - Via Garibaldi, 44- Granarolo dell'Emilia - Via S. Donato 74/27
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune SERVIZIO CONFERITO ALL'UNIONE TERRE DI PIANURA

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0
Delibera di approvazione tariffe	https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	*Link a cui recuperare la modulistica*		
			https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0?settore-tributi-e-riscossioni-coattive-servizio-5752#hsettore-tributi-e-riscossioni-coattive-servizio		
			URP del Comune - Ufficio tributi Unione Terre di Pianura	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Termini presentazione istanza Termini previsti dal Regolamento comunale
			NON COMPILABILE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione Unitamente all'avviso di pagamento
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	*Link a cui recuperare la modulistica*		
			https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0?settore-tributi-e-riscossioni-coattive-servizio-5752#hsettore-tributi-e-riscossioni-coattive-servizio		
			URP del Comune - Ufficio tributi Unione Terre di Pianura	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Termini presentazione istanza Termini previsti dal Regolamento comunale
			NON COMPILABILE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione Unitamente all'avviso di pagamento

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Prot. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			URP del Comune - Ufficio tributi Unione Terre di Pianura	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NON PRESENTE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			URP del Comune - Ufficio tributi Unione Terre di Pianura	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NON PRESENTE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0	*Link a cui recuperare la modulistica*	60
			URP del Comune - Ufficio tributi Unione Terre di Pianura	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NON PRESENTE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	Secondo i termini previsti dal Regolamento Comunale
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**		*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0		
		Importo minimo della rata €	100	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**		*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
		https://www.terredipianura.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-i/pagamento-tassa-rifiuti-tari-659-55-1-ef71301ffd3e80ae3c04cf7976aa05d0		
		180		Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2

COMUNE DI MOLINELLA

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F288
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.molinella.bo.it/32/128/partecipa/privacy-policy-del-sito

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Modalità accesso	(Selezionare se presente)	Contatto
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde		
	Altro recapito telefonico	SI	COMUNE DI MOLINELLA-UFFICIO TRIBUTI 051-6906840/856
	Posta ordinaria	SI	COMUNE DI MOLINELLA-UFFICIO TRIBUTI P.zza A. Martoni 1 40062 Molinella BO
	Email	SI	tributi@comune.molinella.bo.it
	PEC	SI	comune.molinella@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		COMUNE DI MOLINELLA-UFFICIO TRIBUTI P.zza A. Martoni 1 - 40062 Molinella BO
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		https://www.comune.molinella.bo.it/ufficio/1/1/4/servizio-tributi

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	(*riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione*)
Regolamento comunale	https://www.comune.molinella.bo.it/ufficio/1/1/4/servizio-tributi
Delibera di approvazione tariffe	https://www.comune.molinella.bo.it/ufficio/1/1/4/servizio-tributi

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempistica
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.comune.molinella.bo.it/ufficio/1/1/4/servizio-tributi	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			COMUNE DI MOLINELLA-UFFICIO TRIBUTI P.zza A. Martoni 1 - 40062 Molinella BO	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni solari
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione 30 giorni solari
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.comune.molinella.bo.it/ufficio/1/1/4/servizio-tributi	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			COMUNE DI MOLINELLA-UFFICIO TRIBUTI P.zza A. Martoni 1 - 40062 Molinella BO	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni solari
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione 90 giorni solari

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempo di risposta all'istanza entro giorni**
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.comune.molinella.bo.it/ufficio/1/1/4/servizio-tributi	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni solari
			COMUNE DI MOLINELLA-UFFICIO TRIBUTI P.zza A. Martoni 1 - 40062 Molinella BO	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 17 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.comune.molinella.bo.it/ufficio/1/1/4/servizio-tributi	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			COMUNE DI MOLINELLA-UFFICIO TRIBUTI P.zza A. Martoni 1 - 40062 Molinella BO	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.comune.molinella.bo.it/ufficio/1/1/4/servizio-tributi	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni solari
			COMUNE DI MOLINELLA-UFFICIO TRIBUTI P.zza A. Martoni 1 - 40062 Molinella BO	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	Mod. F24	
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	3	
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**		

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	presentare richiesta entro 60 giorni dalla notifica dell'ingiunzione (Art. 31 Regolamento Tari)	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
			https://www.comune.molinella.bo.it/ufficio/1/1/4/servizio-tributi	
		Importo minimo della rata €	100,00 €	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	Conguaglio dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			https://www.comune.molinella.bo.it/ufficio/1/1/4/servizio-tributi	
			120	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI MONGHIDORO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/index.php?P1X=U0dQYmpITnl1ZUFQMUVqaTd2ejh0UJpka0NkREgrdVBSellScUhWYXRQQT0=
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.monghidoro.bo.it/it-it/privacy

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Artt. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line		
	Numero verde		
	Altro recapito telefonico	SI	0516555539 - INT. 4
	Posta ordinaria	SI	Comune di Monghidoro - Ufficio Tributi - Via Matteotti 1 - 40063 - Monghidoro (BO)
	Email	SI	tributi@comune.monghidoro.bo.it
	PEC	SI	comune.monghidoro@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		Via Matteotti 1 - 40063 - Monghidoro (BO)
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		https://www.comune.monghidoro.bo.it/it-it/amministrazione/uffici?tributi-7118#htributi

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	(*riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione*)
Regolamento comunale	https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/sceltaanno.htm?cc=F363&lista=0&r=2&cm=monghidoro&anno=
Delibera di approvazione tariffe	https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/sceltaanno.htm?cc=F363&lista=0&r=2&cm=monghidoro&anno=

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.comune.monghidoro.bo.it/it-it/servizi/tasse-e-tariffe-a/tassa-rifiuti-tari-954-2333-1-46705861c79dce26f462a4ed32236fc8	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			PRESSO UFFICIO TRIBUTI SEDE COMUNALE	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	30 giugno dell'anno successivo
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione 30
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.comune.monghidoro.bo.it/it-it/servizi/tasse-e-tariffe-a/tassa-rifiuti-tari-954-2333-1-46705861c79dce26f462a4ed32236fc8	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			PRESSO UFFICIO TRIBUTI SEDE COMUNALE	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	30 giugno dell'anno successivo
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione 90

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e i Rifiuti - Prot. CAMB 28/05/2024.0000015.I.2 -

Agenzia territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.comune.monghidoro.bo.it/it-it/servizi/tasse-e-tariffe-a/tassa-rifiuti-tari-954-2333-1-46705861c79dce26f462a4ed32236fc8	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			PRESSO UFFICIO TRIBUTI SEDE COMUNALE	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 14, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.comune.monghidoro.bo.it/it-it/servizi/tasse-e-tariffe-a/tassa-rifiuti-tari-954-2333-1-46705861c79dce26f462a4ed32236fc8	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			PRESSO UFFICIO TRIBUTI SEDE COMUNALE	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.comune.monghidoro.bo.it/it-it/servizi/tasse-e-tariffe-a/tassa-rifiuti-tari-954-2333-1-46705861c79dce26f462a4ed32236fc8	*Link a cui recuperare la modulistica*	60
			PRESSO UFFICIO TRIBUTI SEDE COMUNALE	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	MOD F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	Le scadenze per i versamenti sono deliberate ogni anno
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	Previsto per le categorie di cui all'art. 27 lett. a), b) e c) del TQRIF alle condizioni regolamentari	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	Definito da regolamento TARI	
	Art. 26 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	Come previsto dall'art. 28 lett. a) e b) del TQRIF	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			120	Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI MONTERENZIO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F597
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://comune.monterenzio.bologna.it/privacy https://comune.monterenzio.bologna.it/note-legali

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line		
	Numero verde		
	Altro recapito telefonico	SI	051-929854
	Posta ordinaria	SI	Comune di Monterenzio - Piazza G. De Giovanni 1 - 40050 - Monterenzio (BO)
	Email	SI	tributi@comune.monterenzio.bologna.it
	PEC	SI	comune.monterenzio@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		Via dell'Osteria 9 - 40050 - Monterenzio (BO)
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		https://comune.monterenzio.bologna.it/uffici/1413935/ufficio-tributi

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	(*riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione*)
Regolamento comunale	https://comune.monterenzio.bologna.it/modulistica/categorie/1419223/schede/1419365-tari-tassa-rifiuti
Delibera di approvazione tariffe	https://comune.monterenzio.bologna.it/modulistica/categorie/1419223/schede/1419365-tari-tassa-rifiuti

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://comune.monterenzio.bologna.it/modulistica/categorie/1419223/schede/1419365-tari-tassa-rifiuti	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			PRESSO UFFICIO TRIBUTI SEDE COMUNALE	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	30 giugno dell'anno successivo
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione 30
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://comune.monterenzio.bologna.it/modulistica/categorie/1419223/schede/1419365-tari-tassa-rifiuti	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			PRESSO UFFICIO TRIBUTI SEDE COMUNALE	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	30 giugno dell'anno successivo
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione 90

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://comune.monterenzio.bologna.it/modulistica/categorie/1419223/schede/1419365-tari-tassa-rifiuti	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			PRESSO UFFICIO TRIBUTI SEDE COMUNALE	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://comune.monterenzio.bologna.it/modulistica/categorie/1419223/schede/1419365-tari-tassa-rifiuti	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			PRESSO UFFICIO TRIBUTI SEDE COMUNALE	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://comune.monterenzio.bologna.it/modulistica/categorie/1419223/schede/1419365-tari-tassa-rifiuti	*Link a cui recuperare la modulistica*	60
			PRESSO UFFICIO TRIBUTI SEDE COMUNALE	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://comune.monterenzio.bologna.it/modulistica/categorie/1419223/schede/1419365-tari-tassa-rifiuti	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	MOD F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	Le scadenze per i versamenti sono deliberate ogni anno
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	Previsto per le categorie di cui all'art. 27 lett. a), b) e c) del TQRIF alle condizioni regolamentari	*Link a cui recuperare la modulistica*
		https://comune.monterenzio.bologna.it/uffici/1413935/ufficio-tributi		
		Importo minimo della rata €	Definito da regolamento TARI	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	Come previsto dall'art. 28 lett. a) e b) del TQRIF	*Link a cui recuperare la modulistica*
		https://comune.monterenzio.bologna.it/modulistica/categorie/1419223/schede/1419365-tari-tassa-rifiuti		
		120		Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI MONZUNO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F706
Regolamento	Link all'informativa sulla tutela dei dati	https://www.comune.monzuno.bo.it/governo/privacy-monzuno

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	NO	**IN FASE DI ATTIVAZIONE**
	Altro recapito telefonico	SI	0516773320 - 0516773334 - 0516773335
	Posta ordinaria	SI	Ufficio Tributi comune di Monzuno – Via L. Casaglia, 4 40036 Monzuno (BO)
	Email	SI	tributi@comune.monzuno.bo.it
	PEC	SI	comune.monzuno@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		Ufficio Tributi comune di Monzuno – Via L. Casaglia, 4 40036 Monzuno (BO)
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		https://www.comune.monzuno.bo.it/informazioni/ufficio-tributi

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/risultato.htm?lista=1&r=2&pagina=&cm=O&pr=DOWNLOAD=Procedi&anno=2021&cc=F706
Delibera di approvazione tariffe	https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/risultato.htm?lista=1&r=2&pagina=&cm=O&pr=DOWNLOAD=Procedi&anno=2022&cc=F706

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento	**Servizio**	**Contenuto minimo della**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	PEC: comune.monzuno@cert.provincia.bo.it https://www.comune.monzuno.bo.it/myportal/C_F706/api/content/download?id=628e51e0065d9100985fa6d6	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			SPORTELLI FISICI c/o uffici URP e ufficio Tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	20-gen
			AL MOMENTO NON E' PREVISTA TALE CASISTICA	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione CASISTICA NON PREVISTA
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	PEC: comune.monzuno@cert.provincia.bo.it https://www.comune.monzuno.bo.it/myportal/C_F706/api/content/download?id=628e51e0065d9100985fa6d6	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			SPORTELLI FISICI c/o uffici URP e ufficio Tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	20-gen
			AL MOMENTO NON E' PREVISTA TALE CASISTICA	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione CASISTICA NON PREVISTA

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento	Servizio	Contenuto minimo della	Modalità di presentazione		Tempo di rispo
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	PEC: comune.monzuno@cert.provincia.bo.it https://www.comune.monzuno.bo.it/myportal/C_F706/api/content/download?id=628e5ac9065d9100985fbe38	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 GIORNI LAVOR DALLA DATA D RICEVIMENTO D RECLAMO
			SPORTELLI FISICI c/o uffici URP e ufficio Tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			AL MOMENTO NON E' PREVISTA TALE CASISTICA	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	PEC: comune.monzuno@cert.provincia.bo.it https://www.comune.monzuno.bo.it/myportal/C_F706/api/content/download?id=628e5ac9065d9100985fbe38	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 GIORNI LAVOR DALLA DATA D RICEVIMENTO DE RICHIESTA DI INFORMAZION
			SPORTELLI FISICI c/o uffici URP e ufficio Tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			AL MOMENTO NON E' PREVISTA TALE CASISTICA	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	PEC: comune.monzuno@cert.provincia.bo.it https://www.comune.monzuno.bo.it/myportal/C_F706/api/content/download?id=628e5ac9065d9100985fbe38	*Link a cui recuperare la modulistica*	60 GIORNI LAVOR DALLA RICHIESTA RETTIFICA
			SPORTELLI FISICI c/o uffici URP e ufficio Tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			AL MOMENTO NON E' PREVISTA TALE CASISTICA	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	F24/PAGOPA
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	ALMENO 30 GG PRIMA DELLA SCADEN
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	*Link a cui recuperare le informazioni sulle mo di rateizzazione*	
		https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F706		
		Importo minimo della rata €	SOGLIA STABILITA DA REGOLAMENT COMUNALE	
	Art. 26 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	MODULISTICA IN CORSO DI PREDISPOSIZIONE	*Link a cui recuper informazioni in m*
			180 GIORNI DALLA RICHIESTA SCRITTA DI RETTIFICA INVIATA DALL'UTENTE	*Link a cui recuper informazioni in m*

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI OZZANO DELL'EMILIA

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	http://www.comune.ozzano.bo.it/aree-tematiche/ambiente-e-territorio/qualit%C3%A0-ambientale/gestione-rifiuti/trasparenza-gestione
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	http://www.comune.ozzano.bo.it/

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line (portale In corso di attivazione)	SI	https://ozzanodellemilia.comune-online.it/web/servizi-tributari
	Numero verde	NO	al momento non esistente – in corso valutazione dell'Ente in merito all'attivazione
	Altro recapito telefonico	SI	051 791334 (Servizio Unico Entrate) – 051 791333 (centralino) – 051 791377 (URP)
	Posta ordinaria	SI	Comune di Ozzano dell'Emilia – Servizio Unico Entrate – Via della Repubblica, 10 – 40064 Ozzano dell'Emilia (BO)
	Email	SI	entrate@comune.ozzano.bo.it - urp@comune.ozzano.bo.it - ambiente@comune.ozzano.bo.it
	PEC	SI	comune.ozzano@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		Comune di Ozzano dell'Emilia – Via della Repubblica n. 10 - 40064 Ozzano dell'Emilia
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		http://www.comune.ozzano.bo.it/comune/uffici/servizio-unico-entrate https://dgegovpa.it/Ozzano/AmministrazioneTrasparente/Organizzazione/ArticolazioneUffici.aspx?dettaglio=253

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	http://www.comune.ozzano.bo.it/aree-tematiche/entrate-e-tributi/tributi/tari https://dgegovpa.it/Ozzano/AmministrazioneTrasparente/DisposizioniGenerali/AttiGenerali.aspx?dettaglio=63 - https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/sceltaanno.htm?lista=1&r=1&pagina=emiliaromagna.htm&cm=&pr=BO&anno=&cc=G205
Delibera di approvazione tariffe	http://www.comune.ozzano.bo.it/aree-tematiche/entrate-e-tributi/tributi/tari - https://dgegovpa.it/Ozzano/AmministrazioneTrasparente/ProvvedimentiOrganiPolitici.aspx?dettaglio=433 - https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/sceltaanno.htm?lista=1&r=1&pagina=emiliaromagna.htm&cm=&pr=BO&anno=&cc=G205

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	http://www.comune.ozzano.bo.it/aree-tematiche/entrate-e-tributi/tributi/tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Comune di Ozzano dell'Emilia – Servizio Unico Entrate e Servizio URP – Via della Repubblica, 10 – 40064 Ozzano dell'Emilia (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	entro il 31 gennaio dell'anno successivo al verificarsi del fatto che determina l'obbligo di dichiarazione, utilizzando gli apposi moduli messi gratuitamente a disposizione degli interessati, oppure mediante canale telematico (**articolo 28 del Regolamento TARI**)
			https://ozzanodellemilia.comune-online.it/web/servizi-tributari (portale In corso di attivazione - servizi in progressiva implementazione)	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione *Ricevuta di presentazione di atto al protocollo comunale*, generata automaticamente dall'applicativo gestionale, inviata tramite mail o consegnata all'utente all'acquisizione del documento al protocollo generale dell'Ente – la dichiarazione viene gestita con le modalità di cui agli articoli 28 e 32 del Regolamento TARI
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	http://www.comune.ozzano.bo.it/aree-tematiche/entrate-e-tributi/tributi/tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Comune di Ozzano dell'Emilia – Servizio Unico Entrate e Servizio URP – Via della Repubblica, 10 – 40064 Ozzano dell'Emilia (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	entro il 31 gennaio dell'anno successivo al verificarsi del fatto che determina l'obbligo di dichiarazione, utilizzando gli apposi moduli messi gratuitamente a disposizione degli interessati, oppure mediante canale telematico (**articolo 28 del Regolamento TARI**)
			https://ozzanodellemilia.comune-online.it/web/servizi-tributari (portale In corso di attivazione - servizi in progressiva implementazione)	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o *Ricevuta di presentazione di atto al protocollo comunale*, generata automaticamente dall'applicativo gestionale, inviata tramite mail o consegnata all'utente all'acquisizione del documento al protocollo generale dell'Ente – la dichiarazione viene gestita con le modalità di cui agli articoli 28 e 32 del Regolamento TARI

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempo di risposta all'istanza entro giorni**
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	http://www.comune.ozzano.bo.it/aree-tematiche/entrate-e-tributi/tributi/tari - al momento esiste modulistica specifica per richieste revisione atti di accertamento; le istanze diverse si presentano in carta libera o tramite modello generico di dichiarazione sostitutiva di certificazione	*Link a cui recuperare la modulistica*	tempistica media 30 giorni lavorativi
			Comune di Ozzano dell'Emilia – Servizio Unico Entrate e URP – Via della Repubblica, 10 – 40064 Ozzano dell'Emilia (BO) - al momento esiste modulistica specifica per richieste revisione atti di accertamento; le istanze diverse si presentano in carta libera o tramite modello generico di dichiarazione sostitutiva di certificazione - (per reclamo di competenza del Servio Ambiente: Comune di Ozzano dell'Emilia – Servizio Ambiente e URP)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			al momento non esistente per l'applicazione della TARI; le istanze possono essere presentate tramite mail, pec o posta ordinaria - (per segnalazioni, reclami relativi ai servizi di competenza del Servizio Ambiente: https://me.comuni-chiamo.com/	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	http://www.comune.ozzano.bo.it/aree-tematiche/entrate-e-tributi/tributi/tari - al momento esiste modulistica specifica per richieste revisione atti di accertamento; le istanze diverse si presentano in carta libera o tramite modello generico di dichiarazione sostitutiva di certificazione	*Link a cui recuperare la modulistica*	
			Comune di Ozzano dell'Emilia – Servizio Unico Entrate e Servizio URP – Via della Repubblica, 10 – 40064 Ozzano dell'Emilia (BO) – al momento esiste modulistica specifica per richieste revisione atti di accertamento; le istanze diverse si presentano in carta libera o tramite modello generico di dichiarazione sostitutiva di certificazione	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			al momento non esistente; le istanze possono essere presentate tramite mail, pec o posta ordinaria	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	http://www.comune.ozzano.bo.it/aree-tematiche/entrate-e-tributi/tributi/tari - al momento esiste modulistica specifica per richieste revisione atti di accertamento; le istanze diverse si presentano in carta libera o tramite modello generico di dichiarazione sostitutiva di certificazione	*Link a cui recuperare la modulistica*	tempistica media 60 giorni lavorativi e comunque entro i termini di riferimento di cui agli articoli 30 e 32 e 36 regolamento TARI e articoli 15 e 16 e 19 e 19bis Regolamento entrate tributarie e per la riscossione delle entrate extratributarie
			Comune di Ozzano dell'Emilia – Servizio Unico Entrate e Servizio URP – Via della Repubblica, 10 – 40064 Ozzano dell'Emilia (BO) - al momento esiste modulistica specifica per richieste revisione atti di accertamento; le istanze diverse si presentano in carta libera o tramite modello generico di dichiarazione sostitutiva di certificazione	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			al momento non esistente; le istanze possono essere presentate tramite mail, pec o posta ordinaria	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	modello F24 (art. 32 Regolamento TARI)
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione con riferimento al pagamento in unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	Emissione avviso annuale, suddividendo l'ammontare complessivo in tre rate, con scadenza il 16 maggio, il 16 settembre e il 16 novembre, con facoltà di effettuare il pagamento in unica soluzione entro il termine del 16 giugno (**articolo 32 del Regolamento TARI**) o diversa rateazione stabilita stabilita, in via transitoria, dal Regolamento TARI (**articoli da 40 a 48**), in relazione anche ai termini di legge di adozione delle deliberazioni annuali inerenti a modifiche regolamentari, presa d'atto PEF servizio rifiuti e approvazione tariffe

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*	
		http://www.comune.ozzano.bo.it/aree-tematiche/entrate-e-tributi/tributi/tari		
		Importo minimo della rata €	non previsto dall'art. 18 del regolamento comunale delle entrate tributarie e per la riscossione delle entrate extratributarie	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
		http://www.comune.ozzano.bo.it/aree-tematiche/entrate-e-tributi/tributi/tari		
		180		Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI PALAZZUOLO SUL SENIO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=G270
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.palazzuolo-sul-senio.fi.it/privacy

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	SI	IN ATTIVAZIONE
	Altro recapito telefonico	SI	055/8046008-8046154
	Posta ordinaria	SI	PIAZZA ETTORE ALPI 1 - 50035 PALAZZUOLO SUL SENIO
	Email	SI	tributi@comune.palazzuolo-sul-senio.fi.it
	PEC	SI	comune.palazzuolo-sul-senio@postacert.toscana.it
	Sportello fisico		
	Sede		PIAZZA ETTORE ALPI 1 - 50035 PALAZZUOLO SUL SENIO
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		LUNEDI' - MERCOLEDI' - VENERDI' DALLE 10,30 ALLE 13,00 E LUNEDI' POMERIGGIO DALLE 16,00 ALLE 17,30

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=G270
Delibera di approvazione tariffe	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=G270

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.comune.palazzuolo-sul-senio.fi.it/servizi/scheda-servizio/tari-tassa-sui-rifiuti	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			UFFICIO TRIBUTI - Piazza Ettore Alpi, 1 - 50035 PALAZZUOLO SUL SENIO	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 GIORNI SOLARI
				Link in cui la modulistica è compilabile online	Risposta all'istanza di attivazione 30 GIORNI LAVORATIVI
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.comune.palazzuolo-sul-senio.fi.it/servizi/scheda-servizio/tari-tassa-sui-rifiuti	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			UFFICIO TRIBUTI - Piazza Ettore Alpi, 1 - 50035 PALAZZUOLO SUL SENIO	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 GIORNI SOLARI
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione 30 GIORNI LAVORATIVI

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.comune.palazzuolo-sul-senio.fi.it/servizi/scheda-servizio/tari-tassa-sui-rifiuti	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 GIORNI LAVORATIVI
			UFFICIO TRIBUTI - Piazza Ettore Alpi, 1 - 50035 PALAZZUOLO SUL SENIO	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.comune.palazzuolo-sul-senio.fi.it/servizi/scheda-servizio/tari-tassa-sui-rifiuti	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 GIORNI LAVORATIVI
			UFFICIO TRIBUTI - Piazza Ettore Alpi, 1 - 50035 PALAZZUOLO SUL SENIO	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.comune.palazzuolo-sul-senio.fi.it/servizi/scheda-servizio/tari-tassa-sui-rifiuti	*Link a cui recuperare la modulistica*	60 GIORNI LAVORATIVI
			UFFICIO TRIBUTI - Piazza Ettore Alpi, 1 - 50035 PALAZZUOLO SUL SENIO	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	MODELLO F24, PAGOPA
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	31/03/-30/06-30/09-02/12
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	trimestrale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*	
		https://www.comune.palazzuolo-sul-senio.fi.it/servizi/scheda-servizio/tari-tassa-sui-rifiuti		
		Importo minimo della rata €	100,00	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
		https://www.comune.palazzuolo-sul-senio.fi.it/servizi/scheda-servizio/tari-tassa-sui-rifiuti		
		180		Tempo previsto per la rettifica in giorni

	Tipologia di servizio	Descrizione del servizio svolto
SERVIZI SVOLTI DIRETTAMENTE DAL COMUNE, ULTERIORI A QUELLI DEL GESTORE INDUSTRIALE	SPAZZAMENTO DELLE STRADE	VIENE SVOLTO DAGLI OPERATORI COMUNALI IN MEDIA 3 VOLTE A SETTIMANA. FINO A QUANDO NON SARA' COMPLETATO IL PROCESSO DI RIORGANIZZAZIONE COME DA GARA, IL PERSONALE COMUNALE CONTINUERA' A SVOLGERE ALCUNI SERVIZI QUALI: RACCOLTA CARTA/CARTONE E INGOMBRANTI, SVUOTAMENTO FARMACI E PILE. A COMPLETAMENTO DELLA RIORGANIZZAZIONE RIMARRA' IN CARICO AL PERSONALE COMUNALE IL SOLO SPAZZAMENTO MANUALE

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI PIANORO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=G570
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	_____

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line		
	Numero verde		
	Altro recapito telefonico		051 6529120
	Posta ordinaria		Piazza dei Martiri, 1 - 40065 Pianoro (BO)
	Email		servizio.tributi@comune.pianoro.bo.it
	PEC		comune.pianoro@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		Piazza dei Martiri, 1 - Pianoro - (Bo)
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00, il mercoledì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.00, chiuso il giovedì.

MODALITA' DI PRELIEVO	

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=G570
Delibera di approvazione tariffe	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=G570

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.comune.pianoro.bo.it/servizi/moduli/moduli_fase01.aspx	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Piazza dei Martiri, 1 - Pianoro - (Bo)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.comune.pianoro.bo.it/servizi/moduli/moduli_fase01.aspx	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Piazza dei Martiri, 1 - Pianoro - (Bo)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.comune.pianoro.bo.it/servizi/moduli/moduli_fase01.aspx	*Link a cui recuperare la modulistica*	
			Piazza dei Martiri, 1 - Pianoro - (Bo)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.comune.pianoro.bo.it/servizi/moduli/moduli_fase01.aspx	*Link a cui recuperare la modulistica*	
			Piazza dei Martiri, 1 - Pianoro - (Bo)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.comune.pianoro.bo.it/servizi/moduli/moduli_fase01.aspx	*Link a cui recuperare la modulistica*	
			Piazza dei Martiri, 1 - Pianoro - (Bo)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=G570
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=G570

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	_____	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €		
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	_____	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
				Tempo previsto per la rettifica in giorni

IL COMUNE DI PIANORO NON HA TRASMESSO IL FILE RELATIVO ALLA CARTA DELLA QUALITA' - LE SUDDETTE INFORMAZIONI PROVENGONO DA SITI ISTITUZIONALI

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI PIEVE DI CENTO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.comune.pievedicento.bo.it/amm-trasparente/informazioni-ambientali
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.pievedicento.bo.it/connettiti/privacy-policy

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	NO	
	Altro recapito telefonico		051 6862640
	Posta ordinaria		PIAZZA A. COSTA 17 40066 PIEVE DI CENTO
	Email		tributi@comune.pievedicento.bo.it
	PEC		comune.pievedicento@pec.renogalliera.it
	Sportello fisico		
	Sede		PIAZZA A. COSTA 17 40066 PIEVE DI CENTO
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		tutti i giorni tranne la domenica

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.comune.pievedicento.bo.it/files/norme/pdf/norma51.pdf
Delibera di approvazione tariffe	https://www.comune.pievedicento.bo.it/files/norme/pdf/norma50.pdf

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.comune.pievedicento.bo.it/procedimenti/tari-tributo-smaltimento-rifiuti-urbani	*Link a cui recuperare la modulistica*	Risposta all'istanza di attivazione
			presso ufficio tributi e urp	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	entro 90 gg
			non c'è	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione 30 GG
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.comune.pievedicento.bo.it/procedimenti/tari-tributo-smaltimento-rifiuti-urbani	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			presso ufficio tributi e urp	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 GG
			non c'è	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione 90 GG

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	non esiste una modulistica precisa , si accettano richieste in carta semplice	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 GG
			non esiste una modulistica precisa , si accettano richieste in carta semplice	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			non esiste una modulistica precisa , si accettano richieste in carta semplice	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	non esiste una modulistica precisa , si accettano richieste in carta semplice	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 GG
			non esiste una modulistica precisa , si accettano richieste in carta semplice	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			non esiste una modulistica precisa , si accettano richieste in carta semplice	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	non esiste una modulistica precisa , si accettano richieste in carta semplice	*Link a cui recuperare la modulistica*	60 GG
			non esiste una modulistica precisa , si accettano richieste in carta semplice	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			non esiste una modulistica precisa , si accettano richieste in carta semplice	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	2 RATE CON SCADENZA 16/09 16/12 TRASLATI SE FESTIVI
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	2 RATE ANNUE

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	SU RICHIESTA	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	NON ESISTE (CI SI ADEGUA ALLE RICHIESTE)	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	SUL PRIMO VERSAMENTO DOVUTO O EVENTUALE RIMBORSO	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			30	Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI SAN BENEDETTO VAL DI SAMBRO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	_____
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	_____

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	SI	
	Numero verde	NO	
	Altro recapito telefonico	SI	0534 - 95026
	Posta ordinaria	SI	Via Roma, 39
	Email	SI	tributi@comune.sanbenedettovaldisambro.bo.it
	PEC	SI	comune.sanbenedettovaldisambro@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		Via Roma, 39
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		Lunedì mattina 08:30 - 12:30, Mercoledì mattina 08:30 - 12:30, Sabato mattina 08:30 - 12:30

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.comune.sanbenedettovaldisambro.bo.it/Main/Main.asp?doc=0430
Delibera di approvazione tariffe	https://www.comune.sanbenedettovaldisambro.bo.it/Main/Main.asp?doc=0430

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.comune.sanbenedettovaldisambro.bo.it/Main/Main.asp?doc=09&Tipo=Modulistica&Area_ID=20	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini di presentazione dell'istanza
			Comune di San Benedetto Val di Sambro - Ufficio Tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	30 giugno dell'anno successivo
			https://www.comune.sanbenedettovaldisambro.bo.it/Main/Main.asp?doc=09&Tipo=Modulistica&Area_ID=20	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione 30 giorni
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.comune.sanbenedettovaldisambro.bo.it/Main/Main.asp?doc=09&Tipo=Modulistica&Area_ID=20	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini di presentazione dell'istanza
			Comune di San Benedetto Val di Sambro - Ufficio Tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	30 giugno dell'anno successivo
			https://www.comune.sanbenedettovaldisambro.bo.it/Main/Main.asp?doc=09&Tipo=Modulistica&Area_ID=20	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione 30 giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	nuovo sito in lavorazione	*Link a cui recuperare la modulistica*	
			_____	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	nuovo sito in lavorazione	*Link a cui recuperare la modulistica*	
			_____	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	Nuovo sito in lavorazione	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni
			Nuovo sito in lavorazione	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			Nuovo sito in lavorazione	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	Modello F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	16
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	bimestrale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	_____	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €		
	Art. 26 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	_____	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
				Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI SAN GIORGIO DI PIANO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://comune.san-giorgio-di-piano.bo.it/uffici/area-finanziaria/tributi/tari/
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://comune.san-giorgio-di-piano.bo.it/privacy-r-ue-679-2016/

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line		
	Numero verde	SI	800-213-036
	Altro recapito telefonico	SI	051-6638522
	Posta ordinaria	SI	Comune di San Giorgio di Piano – Via Libertà, 35 – 40016 San Giorgio di Piano (BO)
	Email	SI	tari@comune.san-giorgio-di-piano.bo.it
	PEC	SI	comune.sangiorgiodipiano@pec.renogalliera.it
	Sportello fisico		
	Sede		Via Libertà, 35 – San Giorgio di Piano (BO)
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		tari@comune.san-giorgio-di-piano.bo.it

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://comune.san-giorgio-di-piano.bo.it/uffici/area-finanziaria/tributi/tari/
Delibera di approvazione tariffe	https://comune.san-giorgio-di-piano.bo.it/uffici/area-finanziaria/tributi/tari/

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://comune.san-giorgio-di-piano.bo.it/uffici/area-finanziaria/tributi/tari/	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			PRESSO UFFICIO TRIBUTI SEDE COMUNALE	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	30 giugno dell'anno successivo
			https://comune.san-giorgio-di-piano.bo.it/uffici/area-finanziaria/tributi/tari/	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://comune.san-giorgio-di-piano.bo.it/uffici/area-finanziaria/tributi/tari/	*Link a cui recuperare la modulistica*	
			PRESSO UFFICIO TRIBUTI SEDE COMUNALE	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Termini presentazione istanza 30 giugno dell'anno successivo
			https://comune.san-giorgio-di-piano.bo.it/uffici/area-finanziaria/tributi/tari/	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempo di risposta all'istanza entro giorni**
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://comune.san-giorgio-di-piano.bo.it/uffici/area-finanziaria/tributi/tari/	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			PRESSO UFFICIO TRIBUTI SEDE COMUNALE	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://comune.san-giorgio-di-piano.bo.it/uffici/area-finanziaria/tributi/tari/	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.		*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			PRESSO UFFICIO TRIBUTI SEDE COMUNALE	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://comune.san-giorgio-di-piano.bo.it/uffici/area-finanziaria/tributi/tari/	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://comune.san-giorgio-di-piano.bo.it/uffici/area-finanziaria/tributi/tari/	*Link a cui recuperare la modulistica*	60
			PRESSO UFFICIO TRIBUTI SEDE COMUNALE	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://comune.san-giorgio-di-piano.bo.it/uffici/area-finanziaria/tributi/tari/	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	MOD F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	Stabiliti annualmente tramite delibera
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	Definito da regolamento TARI

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	a), b) e c) alle condizioni regolamentari	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		https://comune.san-giorgio-di-piano.bo.it/wp-content/uploads/2020/05/REGOLAMENTO.pdf		
		Importo minimo della rata€	Definito da regolamento TARI	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	Tramite detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile e tramite rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore rispetto a quanto addebitato nel documento di riscossione.	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
		https://comune.san-giorgio-di-piano.bo.it/uffici/area-finanziaria/tributi/tari/		
		120		Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI SAN LAZZARO DI SAVENA

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/servizi/tributi-e-finanze/tassa-sui-rifiuti-tari
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/note-legali-privacy

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	SI	https://cizrm.municipia.eng.it/?ente=H945
	Numero verde	SI	800 213 036 (gratuito, da numero fisso) 199 179 964 (a pagamento, da cellulare) Assistenza telefonica da lunedì a venerdì 9.00 – 18.00
	Altro recapito telefonico	SI	051.622.8107 – 8142 Assistenza telefonica da Giovedì e Venerdì dalle 09.00 alle 13.00
	Posta ordinaria	SI	Piazza Bracci n° 1 40068 Comune San Lazzaro di Savena(BO)
	Email	SI	tari@comune.sanlazzaro.bo.it
	PEC	SI	comune.sanlazzaro@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		Piazza Bracci n° 1 40068 Comune San Lazzaro di Savena(BO)
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		Martedì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 17:30

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune
	Municipia SPA (Affidamento gara intercenter)

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/servizi/tributi-e-finanze/tassa-sui-rifiuti-tari
Delibera di approvazione tariffe	https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/servizi/tributi-e-finanze/tassa-sui-rifiuti-tari

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/documenti-e-dati/modulistica/modulistica/moduli-tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Piazza Bracci, 1, 40068 San Lazzaro di Savena (BO) https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/documenti-e-dati/modulistica/modulistica/moduli-tari	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni solari dall'evento
			https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/documenti-e-dati/modulistica/modulistica/moduli-tari	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione 30 GIORNI LAVORATIVI
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/documenti-e-dati/modulistica/modulistica/moduli-tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Piazza Bracci, 1, 40068 San Lazzaro di Savena (BO) https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/documenti-e-dati/modulistica/modulistica/moduli-tari	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni solari dall'evento
			https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/documenti-e-dati/modulistica/modulistica/moduli-tari	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione 30 giorni lavorativi

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI					
Riferimento Carta Qualità/TQ RIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempo di risposta all'istanza entro giorni**
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/servizi/anagrafe-e-stato-civile/sportello-per-il-cittadino-anagrafe/reclami-segnalazioni-suggerimenti	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 GIORNI LAVORATIVI
			Piazza Bracci, 1, 40068 San Lazzaro di Savena (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/servizi/anagrafe-e-stato-civile/sportello-per-il-cittadino-anagrafe/reclami-segnalazioni-suggerimenti	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/documenti-e-dati/modulistica/modulistica/moduli-tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			Piazza Bracci, 1, 40068 San Lazzaro di Savena (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/documenti-e-dati/modulistica/modulistica/moduli-tari	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/documenti-e-dati/modulistica/modulistica/moduli-tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			Piazza Bracci, 1, 40068 San Lazzaro di Savena (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/documenti-e-dati/modulistica/modulistica/moduli-tari	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	**Riferimento Carta Qualità/TQRIF**	**Servizio**	
	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	F24 PERIODICITA' SEMESTRALE
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	SCADENZE : 2 GIUGNO E 2 DICEMBRE CON BOLLETTAZIONE 20 GIORNI SOLARI ANTECEDENTI ALLE SINGOLE SCADENZE
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	**Riferimento Carta Qualità/TQRIF**	**Servizio**		
	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	REGOLAMENTO COMUNALE AL LINK	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/servizi/tributi-e-finanze/tassa-sui-rifiuti-tari		
		Importo minimo della rata €	100	
	Art. 26 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
		https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/servizi/tributi-e-finanze/tassa-sui-rifiuti-tari		
		120 O RICALCOLO IN SEDE DI EMISSIONE RUOLO SUPPLETIVO		Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI SAN PIETRO IN CASALE

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	Non abbiamo ancora la pagina trasparenza rifiuti
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.san-pietro-in-casale.bo.it/privacy/informativa-sul-trattamento-dei-dati-personali

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	SI	LINK MATE DA APPLICATIVO GESTIONALE
	Numero verde	NO	
	Altro recapito telefonico	SI	0516669511(centralino) 0516669518-593-591(servizio tributi)
	Posta ordinaria	SI	via Giacomo Matteotti 154 - San Pietro in Casale
	Email	SI	tributi@comune.san-pietro-in-casale.bo.it
	PEC		comune.sanpietroincasale@pec.renogalliera.it
	Sportello fisico		
	Sede		VIA GIACOMO MATTEOTTI 154
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		https://www.comune.san-pietro-in-casale.bo.it/uffici-e-servizi/area-entrate/agenda-anagrafe

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.comune.san-pietro-in-casale.bo.it/comune/regolamenti/imposte-e-tributi/regolamento-tari/view
Delibera di approvazione tariffe	https://www.comune.san-pietro-in-casale.bo.it/pdf/servizi-finanziari/delibere-di-giunta-e-consiglio/tari

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.comune.san-pietro-in-casale.bo.it/pdf/servizi-finanziari/modulistica/modulo-dichiarazione-tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			urp -sportello tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 gg
			la modulistica non è compilabile on line	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione 30 gg
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.comune.san-pietro-in-casale.bo.it/pdf/servizi-finanziari/modulistica/modulo-dichiarazione-tari	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			urp -sportello tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 gg
			la modulistica non è compilabile on line	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione 90gg

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempo di risposta all'istanza entro giorni**
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	nessuna modulistica	*Link a cui recuperare la modulistica*	60 gg
			nessuna modulistica	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			nessuna modulistica	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	nessuna modulistica	*Link a cui recuperare la modulistica*	60 gg
			nessuna modulistica	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			nessuna modulistica	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	nessuna modulistica	*Link a cui recuperare la modulistica*	60 gg
			nessuna modulistica	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			nessuna modulistica	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	PAGO PA- F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	20
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	trimestrale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**		*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		https://www.comune.san-pietro-in-casale.bo.it/comune/regolamenti/imposte-e-tributi/regolamento-generale-delle-entrate-comunali/view		
		Importo minimo della rata €	100	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	mediante sportello	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			Di norma entro 30 giorni	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI SASSO MARCONI

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	www.comune.sassomarconi.bologna.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=27615&idArea=27887&idCat=27887&ID=27887&TipoElemento=area
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	L'informativa è contenuta in calce a tutti i modelli di dichiarazione TARI (inizio occupazione, variazione e cessazione)

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Modalità accesso	(Selezionare se presente)	Contatto
Art. 5, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	SI	800273218
	Altro recapito telefonico	SI	051843529 e 051843546
	Posta ordinaria	SI	Piazza dei Martiri, 6 - 40037 Sasso Marconi
	Email	SI	tributi@comune.sassomarconi.bo.it
	PEC	SI	comune.sassomarconi@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		Piazza dei Martiri, 6 - 40037 Sasso Marconi, II piano
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		https://www.comune.sassomarconi.bologna.it/servizi/menu/dinamica.aspx?ID=27639&bo=true

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.comune.sassomarconi.bologna.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=27615&idArea=27639&idCat=27726&ID=27775&TipoElemento=pagina
Delibera di approvazione tariffe	https://www.comune.sassomarconi.bologna.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=27615&idArea=27639&idCat=27726&ID=27774&TipoElemento=pagina

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempistica
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.comune.sassomarconi.bologna.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=27615&idArea=27639&idCat=27726&ID=27773&TipoElemento=pagina	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Ufficio tributi; Uffici Relazioni con il Pubblico	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	La denuncia di occupazione TARI va resa entro il 20 gennaio dell'anno successivo a quello in cui si verifica l'inizio dell'occupazione o detenzione
			La modulistica non è compilabile online	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione Il Comune non dà una risposta all'utente, il quale è tenuto alla presentazione della denuncia di occupazione, se non attraverso gli avvisi di pagamento che l'Ufficio competente emette, nei tempi dovuti, a seguito della denuncia di occupazione. Gli avvisi di pagamento contengono l'indicazione del numero dell'utenza e del codice utente, nonché, fra le molte altre informazioni, l'indicazione del termine a decorrere dal quale la dichiarazione produce effetti.Come precisato, la risposta viene fornita con l'emissione dell'avviso di pagamento
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.comune.sassomarconi.bologna.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=27615&idArea=27639&idCat=27726&ID=27773&TipoElemento=pagina	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Ufficio tributi; Uffici Relazioni con il Pubblico	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Le variazioni e le cessazioni vanno denunciate entro il 20 gennaio dell'anno successivo a quello in cui si è verificata la variazione o cessazione
			La modulistica non è compilabile online	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o Attraverso gli avvisi di pagamento successivamente emessi, o non emessi.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti, CAMPO 28/05/2024.0000053.I-2

Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2021 0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	I reclami scritti vengono acquisiti al Protocollo generale dell'Ente, come tutti i documenti in entrata. La forma del reclamo scritto è libera, in considerazione del fatto che i reclami possono riguardare gli aspetti più diversi della gestione del tributo, e il contribuente ha ogni opportunità di rappresentare le proprie rimostranze esprimendosi liberamente. La gestione dei reclami, non disciplinata in modo esplicito dal regolamento, avviene di fatto entro pochi giorni dalla presentazione. Si indica il termine generico di 30 giorni derivante dalla Legge n. 241/1990. Naturalmente la risposta contiene tutte le informazioni minime indicate da TQRIF	*Link a cui recuperare la modulistica* *Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo* *Link in cui la modulistica è compilabile online*	30
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	Non esiste una specifica modulistica per la richiesta di informazioni. Tutti i documenti emessi recano i recapiti dell'Ufficio, ai quali rivolgersi per informazioni. Il regolamento della TARI non disciplina la tempistica per la risposta a eventuali richieste scritte di informazioni, che nei fatti, vengono evase in tempo pressoché reale, o comunque entro pochi giorni. Il regolamento generale delle entrate tributarie tutela, con le disposizioni di cui all'art. 12, il diritto di interpello in ordine a interpretazione e modalità di applicazione degli atti deliberativi e delle norme regolamentari emanati dal Comune. In caso di interpello, il termine per la risposta scritta è di 90 giorni.	*Link a cui recuperare la modulistica* *Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo* *Link in cui la modulistica è compilabile online*	90
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	Non esiste una specifica modulistica per la richiesta di rettifica degli importi addebitati. Tutti i documenti emessi recano i recapiti dell'Ufficio, ai quali il contribuente è invitato a rivolgersi per segnalare la presenza di errori o imprecisioni di sorta nel calcolo delle somme addebitate. Il regolamento non disciplina la tempistica per la risposta a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, che nei fatti, vengono evase entro pochi giorni, quando non in tempo reale a seguito del confronto con il contribuente.	*Link a cui recuperare la modulistica* *Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo* *Link in cui la modulistica è compilabile online*	30

TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	Modelli F24
Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	20 Il regolamento comunale non reca una disciplina relativa ai termini di pagamento. Nei fatti, tutti gli avvisi di pagamento sono emessi all'incirca due mesi prima della scadenza della prima rata. Poiché il recapito degli avvisi avviene a mezzo posta ordinaria, è purtroppo impossibile tracciare finemente quanti giorni prima della scadenza della prima rata ciascun contribuente riceve il proprio avviso. Si sottolinea, comunque, la natura del tutto bonaria degli avvisi di pagamento trasmessi in prima battuta. Laddove i pagamenti di cui a tali avvisi non vengano eseguiti, l'anno successivo si procede con i solleciti, notificati a mezzo raccomandata, la cui notifica è dunque tracciabile. Si sottolinea, inoltre, che non si procede al sollecito, o alla richiesta di more, nei confronti di quei contribuenti che hanno in effetti versato quanto dovuto per l'anno di riferimento, purché il versamento sia avvenuto, appunto, entro l'anno di riferimento (quindi, ben prima dell'elaborazione dei solleciti).
Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
	https://www.comune.sassomarconi.bologna.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=27615&idArea=27639&idCat=27726&ID=27730&TipoElemento=categoria	
	Importo minimo della rata €	Le rateizzazioni vengono richieste dal contribuente interessato direttamente all'Ufficio. Per gli avvisi di pagamento, si è scelto di non indicare un importo minimo di eventuali rateizzazioni, poiché l'esperienza mostra che i contribuenti in difficoltà possono trovarsi a richiedere rate di importo anche assai modesto, intorno ai 30 euro, e una previsione regolamentare che fissasse soglie minime più alte impedirebbe a soggetti che hanno la volontà e la possibilità di pagare, pur se in tempi lievemente più lunghi di quelli ordinari, di provvedere.
Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
	https://www.comune.sassomarconi.bologna.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=27615&idArea=27639&idCat=27726&ID=27730&TipoElemento=categoria	
	180	Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI VALSAMOGGIA

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.comune.valsamoggia.bo.it/servizi-informazioni/trasparenza-sulla-gestione-del-servizio
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali a sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.valsamoggia.bo.it/servizi-informazioni/privacy-e-note-legali

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	SI	http://dgegovpa.it/valsamoggia
	Numero verde	NO	in corso di attivazione in quanto cambio convenzione con operatore telefonico
	Altro recapito telefonico	SI	051/672.30.15 051/672.30.24
	Posta ordinaria	SI	Piazza Garibaldi, 1 loc. Bazzano – 40053 Valsamoggia (BO) Servizio Entrate
	Email	SI	tributi@comune.valsamoggia.bo.it
	PEC	SI	comune.valsamoggia@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		presso ogni Municipalità: BAZZANO Piazza Garibaldi ,1 – CASTELLO DI SERRAVALLE Piazza Della Pace, 33 – CRESPELLANO Piazza Berozzi, 3 – MONTEVEGLIO Piazza Libertà, 2 - SAVIGNO Via Marconi, 29 – SERVIZIO ENTRATE Piazza Berozzi, 3 Crespellano
	Accesso tramite appuntamento		accesso tramite appuntamento e libero
	Giorni apertura e orario		Bazzano tutti i giorni ore 8,30 alle 12,00 sabato 8,30 alle 11,30 giovedì pomeriggio ore 15,00 alle 16,30- Crespellano tutti i giorni ore 8,30 alle 12,00 sabato 8,30 alle 11,30 martedì pomeriggio ore 15,00 alle 16,30- Servizio Entrate tutti i giorni tranne il sabato dalle 8,30 alle 12,00 martedì e giovedì 15 – 16,30- Castello di Serravalle lunedì e mercoledì mattina dalle 8,30 alle 12,00 lunedì pomeriggio dalle 15,00 alle 16,30 – Monteveglio giovedì dalle 8,30 alle 12,00 sabato dalle 8,30 alle 11,30 mercoledì dalle 15,00 alle 16,30 – Savigno martedì e venerdì dalle 8,30 alle 12,00

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.comune.valsamoggia.bo.it/regolamenti/regolamento-tari
Delibera di approvazione tariffe	https://www.comune.valsamoggia.bo.it/myportal/C_A726N/api/content/download?id=61e2a267b625ed0097e051c3 - https://www.comune.valsamoggia.bo.it/myportal/C_A726N/api/content/download?id=61e2a2461e7aca009955ebab

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio		*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			presso ogni Municipalità: BAZZANO Piazza Garibaldi ,1 – CASTELLO DI SERRAVALLE Piazza Della Pace, 33 – CRESPELLANO Piazza Berozzi, 3 – MONTEVEGLIO Piazza Libertà, 2 - SAVIGNO Via Marconi, 29 – SERVIZIO ENTRATE Piazza Berozzi, 3 Crespellano	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			http://dgegovpa.it/valsamoggia	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione
					Entro 30 giorni
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione		*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			presso ogni Municipalità: BAZZANO Piazza Garibaldi ,1 – CASTELLO DI SERRAVALLE Piazza Della Pace, 33 – CRESPELLANO Piazza Berozzi, 3 – MONTEVEGLIO Piazza Libertà, 2 - SAVIGNO Via Marconi, 29 – SERVIZIO ENTRATE Piazza Berozzi, 3 Crespellano	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Entro 90 giorni dall'evento
			http://dgegovpa.it/valsamoggia	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione
					Entro 30 giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	le istanze ed i reclami vengono presentati direttamente dall'utente tramite semplice mail all'indirizzo: tributi@comune.valsamoggia.bo.it oppure tramite pec all'indirizzo: comune.valsamoggia@cert.provincia.bo.it, oppure presso gli sportelli polifunzionali. In corso di predisposizione modulistica	*Link a cui recuperare la modulistica*	Entro 30 giorni
			presso ogni Municipalità: BAZZANO Piazza Garibaldi ,1 – CASTELLO DI SERRAVALLE Piazza Della Pace, 33 – CRESPELLANO Piazza Berozzi, 3 – MONTEVEGLIO Piazza Libertà, 2 - SAVIGNO Via Marconi, 29 – SERVIZIO ENTRATE Piazza Berozzi, 3 Crespellano	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			In corso attivazione modulistica specifica online	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	le istanze ed i reclami vengono presentati direttamente dall'utente tramite semplice mail all'indirizzo: tributi@comune.valsamoggia.bo.it oppure tramite pec all'indirizzo: comune.valsamoggia@cert.provincia.bo.it, oppure presso gli sportelli polifunzionali. In corso di predisposizione modulistica specifica online	*Link a cui recuperare la modulistica*	Entro 30 giorni
			presso ogni Municipalità: BAZZANO Piazza Garibaldi ,1 – CASTELLO DI SERRAVALLE Piazza Della Pace, 33 – CRESPELLANO Piazza Berozzi, 3 – MONTEVEGLIO Piazza Libertà, 2 - SAVIGNO Via Marconi, 29 – SERVIZIO ENTRATE Piazza Berozzi, 3 Crespellano	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			In corso attivazione modulistica specifica online	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	le istanze ed le rettifiche degli importi addebitati vengono presentati direttamente dall'utente tramite semplice mail all'indirizzo: tributi@comune.valsamoggia.bo.it oppure tramite pec all'indirizzo: comune.valsamoggia@cert.provincia.bo.it, oppure presso gli sportelli polifunzionali	*Link a cui recuperare la modulistica*	Entro 30 giorni
			presso ogni Municipalità: BAZZANO Piazza Garibaldi ,1 – CASTELLO DI SERRAVALLE Piazza Della Pace, 33 – CRESPELLANO Piazza Berozzi, 3 – MONTEVEGLIO Piazza Libertà, 2 - SAVIGNO Via Marconi, 29 – SERVIZIO ENTRATE Piazza Berozzi, 3 Crespellano	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			In corso attivazione modulistica specifica online	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	avviso PagoPa (pagamento online e presso sportelli abilitati, versamento mybank tramite Intesa San Paolo gratuita solo per correntisti della banca) Addebito permanente su conto corrente (gratuito)
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	20
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		https://www.comune.valsamoggia.bo.it/myportal/C_A726N/api/content/download?id=61bdc322f7babb009ab18716	
		Importo minimo della rata€	50
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
		https://unionerenolavinosamoggia.elixforms.it/rwe2/module_preview.jsp?MODULE_TAG=VS_rimborso_tari	
		120	Tempo previsto per la rettifica in giorni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI VERGATO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L762
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.vergato.bo.it/governo/tutela-privacy

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	NO	IN ATTIVAZIONE
	Altro recapito telefonico	SI	051 6746716
	Posta ordinaria	SI	COMUNE DI VERGATO - Piazza Capitani della Montagna n. 1 - 40038 Vergato (BO)
	Email	SI	tributi@comune.vergato.bo.it
	PEC	SI	comune.vergato@cert.provincia.bo.it
	Sportello fisico		
	Sede		Piazza Capitani della Montagna n. 1 - 40038 Vergato (BO)
	Accesso tramite appuntamento		Accesso libero il mattino / Accesso su appuntamento il pomeriggio
	Giorni apertura e orario		

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.comune.vergato.bo.it/regolamenti/regolamento-disciplina-tassa-rifiuti-rusco-tarsu-tari
Delibera di approvazione tariffe	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L762

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.comune.vergato.bo.it/servizi-informazioni/modulistica-tari-tarsu-rusco-rifiuti-dichiarazione-istruzioni-modulo-modello	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Ufficio Tributi - Piazza Capitani della Montagna n. 1 - 40038 Vergato (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data di inizio della detenzione o del possesso dell'immobile
				Link in cui la modulistica è compilabile online	Risposta all'istanza di attivazione 30 giorni lavorativi
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.comune.vergato.bo.it/servizi-informazioni/modulistica-tari-tarsu-rusco-rifiuti-dichiarazione-istruzioni-modulo-modello	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Ufficio Tributi - Piazza Capitani della Montagna n. 1 - 40038 Vergato (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	entro il 30 giugno dell'anno successivo al verificarsi della variazione o della cessazione
				Link in cui la modulistica è compilabile online	Risposta all'istanza di variazione o cessazione 90 giorni lavorativi

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Riferimento Carta Qualità/TQ RIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L762	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			Piazza Capitani della Montagna n. 1 - 40038 Vergato (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
				Link in cui la modulistica è compilabile online	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L762	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			Piazza Capitani della Montagna n. 1 - 40038 Vergato (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
				Link in cui la modulistica è compilabile online	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L762	*Link a cui recuperare la modulistica*	60 giorni lavorativi
			Piazza Capitani della Montagna n. 1 - 40038 Vergato (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
				Link in cui la modulistica è compilabile online	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	Regolamento comunale vigente
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	Delibera di approvazione delle tariffe

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L762	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	50	
	Art. 26 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L762	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			180	Tempo previsto per la rettifica in giorni

	Tipologia di servizio	Descrizione del servizio svolto
SERVIZI SVOLTI DIRETTAMENTE DAL COMUNE, ULTERIORI A QUELLI DEL GESTORE INDUSTRIALE	SPAZZAMENTO DELLE STRADE	Il servizio avviene attraverso lo spazzamento manuale, lo svuotamento di cestini, la rimozione di deiezioni animali e il diserbo dei marciapiedi, nelle principali vie e piazza di Vergato capoluogo e delle frazioni di Riola, Tolè e Cereglio.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

COMUNE DI ZOLA PREDOSA

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.comune.zolapredosa.bo.it/il-comune/trasparenza/trasparenza-rifiuti-arera
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.zolapredosa.bo.it/policy-privacy

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA			
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Modalità accesso**	**(Selezionare se presente)**	**Contatto**
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	
	Numero verde	SI	800115866
	Altro recapito telefonico	SI	051.6161680
	Posta ordinaria	SI	Piazza della Repubblica 1 – 40069 Zola Predosa (BO)
	Email	SI	tributi@comune.zolapredosa.bo.it
	PEC	SI	comune.zolapredosa@cert.provincia.bo.it
	Sede		Piazza della Repubblica 1 – 40069 Zola Predosa (BO)
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		https://www.comune.zolapredosa.bo.it/il-comune/uffici-sedi-orari/orari-uffici-e-servizi-comunali

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	DCC 54/2021 - https://www.comune.zolapredosa.bo.it/aree-tematiche/tasse-tributi-servizi-finanziari/tari-tassa-sui-rifiuti
Delibera di approvazione tariffe	DCC 29/2022 - https://www.comune.zolapredosa.bo.it/aree-tematiche/tasse-tributi-servizi-finanziari/tari-tassa-sui-rifiuti

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempistica**
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	**Presentazione dichiarazione TARI/richiesta attivazione del servizio**	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://www.comune.zolapredosa.bo.it/servizi/servizi-on-line/modulistica/tari-tassa-sui-rifiuti	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Sede comunale - Piazza della Repubblica 1 – 40069 Zola Predosa (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Termini previsti dal Regolamento
			https://www.comune.zolapredosa.bo.it/servizi/servizi-on-line/modulistica/tari-tassa-sui-rifiuti	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione Termini previsti dal Regolamento
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	**Variazione o cessazione TARI**	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://www.comune.zolapredosa.bo.it/servizi/servizi-on-line/modulistica/tari-tassa-sui-rifiuti	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Sede comunale - Piazza della Repubblica 1 – 40069 Zola Predosa (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Termini previsti dal Regolamento
			https://www.comune.zolapredosa.bo.it/servizi/servizi-on-line/modulistica/tari-tassa-sui-rifiuti	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione Termini previsti dal Regolamento

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 28/05/2024.0000053.I.2 -

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempo di risposta all'istanza entro giorni**
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	**Reclami scritti**	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://www.comune.zolapredosa.bo.it/servizi/servizi-on-line/modulistica/tari-tassa-sui-rifiuti	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini previsti dal Regolamento
			Sede comunale - Piazza della Repubblica 1 – 40069 Zola Predosa (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://me.comuni-chiamo.com/@zolapredosa https://www.comune.zolapredosa.bo.it/servizi/servizi-on-line/modulistica/tari-tassa-sui-rifiuti	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	**Richieste scritte di informazioni**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://www.comune.zolapredosa.bo.it/servizi/servizi-on-line/modulistica/tari-tassa-sui-rifiuti	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini previsti dal Regolamento
			Sede comunale - Piazza della Repubblica 1 – 40069 Zola Predosa (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://www.comune.zolapredosa.bo.it/servizi/servizi-on-line/modulistica/tari-tassa-sui-rifiuti	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	**Rettifica degli importi addebitati**	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://www.comune.zolapredosa.bo.it/servizi/servizi-on-line/modulistica/tari-tassa-sui-rifiuti	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini previsti dal Regolamento
			Sede comunale - Piazza della Repubblica 1 – 40069 Zola Predosa (BO)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://www.comune.zolapredosa.bo.it/servizi/servizi-on-line/modulistica/tari-tassa-sui-rifiuti	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**	
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	F24
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	Termini previsti dal Regolamento
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	annuale

	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	**Servizio**		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	https://www.comune.zolapredosa.bo.it/aree-tematiche/tasse-tributi-servizi-finanziari/tari-tassa-sui-rifiuti	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	Termini previsti dal Regolamento	
	Art. 26 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	https://www.comune.zolapredosa.bo.it/aree-tematiche/tasse-tributi-servizi-finanziari/tari-tassa-sui-rifiuti	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			Termini previsti dal Regolamento	Tempo previsto per la rettifica in giorni