CAMB/2023/115 del 18 dicembre 2023

CONSIGLIO D'AMBITO

Oggetto: **Servizio Gestione Rifiuti Urbani – Approvazione Carta della Qualità del servizio integrato di gestione rifiuti urbani ai sensi art. 5 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) - allegato A alla Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF. Bacino territoriale della Provincia di Piacenza gestito da Iren Ambiente S.p.A.**

IL PRESIDENTE
F.to Francesca Lucchi

CAMB/2023/115

CONSIGLIO D'AMBITO

L'anno **2023** il giorno **18** del mese di d**icembre** alle ore 14.30 il Consiglio d'Ambito, convocato con lettera protocollo PG.AT/2023/0012866 del 15/12/2023 si è riunito mediante videoconferenza.
Sono presenti i Sigg.ri:

N	RAPPRESENTANTE	ENTE	PROV.	QUALIFICA	P/A
1	Bongiorni Matteo	Comune di Piacenza	PC	Assessore	P
2	Spina Aldo	Comune di Sala Baganza	PR	Sindaco	P
3	De Franco Lanfranco	Comune di Reggio Emilia	RE	Assessore	A
4	Gargano Giovanni	Comune di Castelfranco Emilia	MO	Sindaco	A
5	Muzic Claudia	Comune di Argelato	BO	Sindaco	P
6	Balboni Alessandro	Comune di Ferrara	FE	Assessore	A
7	Pula Paola	Comune di Conselice	RA	Sindaco	P
8	Lucchi Francesca	Comune di Cesena	FC	Assessore	P
9	Montini Anna	Comune di Rimini	RN	Assessore	P

La Presidente Francesca Lucchi invita il Consiglio a deliberare sul seguente ordine del giorno:

Oggetto**:** **Servizio Gestione Rifiuti Urbani – Approvazione Carta della Qualità del servizio integrato di gestione rifiuti urbani ai sensi art. 5 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) - allegato A alla Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF. Bacino territoriale della Provincia di Piacenza gestito da Iren Ambiente S.p.A.**

Visti:

- il D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale";
- la L.R. 6 settembre 1999, n. 25, recante "Delimitazione degli ambiti territoriali ottimali e disciplina delle forme di cooperazione tra gli Enti Locali per l'organizzazione del Servizio idrico integrato e del Servizio di gestione dei rifiuti urbani";
- la L.R. 23 dicembre 2011, n. 23, recante "Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente";
- la L.R. 5 ottobre 2015, n. 16 e s.m.i.;

preso atto che la deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF recante "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" ed in particolare l'allegato "Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)" che, all'art. 5 "Carta della Qualità", stabilisce che l'Ente territorialmente

competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e che, successivamente, tale Carta debba essere pubblicata sul sito web del Gestore integrato ovvero di ciascun Gestore dei singoli servizi che lo compongono;

considerato che il TQRIF si applica dal 1° gennaio 2023 (art. 1.2 della Deliberazione ARERA 15/2022) e ciascun Gestore, tenuto ad applicare le disposizioni del Testo Unico sulla qualità tecnica e contrattuale del servizio rifiuti, deve predisporre il contenuto della propria Carta di Qualità per i servizi di propria competenza da trasmettere all'Ente Territorialmente Competente -entro congrui termini- ai fini dell'adempimento per l'integrazione di ogni Carta di Qualità del singolo servizio in un unico testo coordinato per la successiva pubblicazione;

richiamate:

- la deliberazione del Consiglio di Ambito n. 11 del 11 aprile 2022, con cui in prima applicazione del TQRIF, per tutte le gestioni dell'ATO Emilia Romagna, si sono determinati gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, per ciascuna "gestione" (come definita all'art. 1 – Definizioni del TQRIF) dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, individuando il posizionamento della gestione nello SCHEMA I della matrice di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF, e fatti salvi obblighi e livelli qualitativi già previsti nel Contratto di servizio e/o nella Carta della Qualità vigente/i che devono essere in ogni caso garantiti;
- la precedente delibera del Consiglio di Ambito n. 138 del 30 dicembre 2022 recante "Schema tipo della Carta della Qualità nel settore rifiuti urbani ai sensi della Deliberazione ARERA 15/2022 (TQRIF)" con la quale è stato approvato lo schema tipo di riferimento per i Gestori e per i Comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale della Regione Emilia-Romagna ai fini della redazione, per ogni bacino di gestione, di Carte della Qualità conformi alle disposizioni del citato TQRIF, riportanti il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenenti, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente;

considerato che, con riferimento all'analisi sul servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani che comprende la gestione delle attività di raccolta e trasporto, lo spazzamento e lavaggio strade, nonché la gestione tariffe e rapporti con gli utenti, sono stati individuati i seguenti soggetti qualificabili, secondo la definizione di cui all'art. 1.1 del MTR-2, come Gestori del servizio integrato rifiuti urbani e, pertanto, tenuti alla trasmissione della Carta di Qualità per il servizio rispettivamente gestito in conformità ai principi del TQRIF di cui alla Deliberazione ARERA 15/2022:

- Iren Ambiente SpA, per la gestione del servizio integrato rifiuti nella parte di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade, (contratto sottoscritto con ATERSIR in data 28/12/2022, con decorrenza dal 01/01/2023 al 31/12/2037) nonché per la gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti dei Comuni di Carpaneto Piacentino, Cortemaggiore, Podenzano, San Giorgio Piacentino, San Pietro in Cerro, Sarmato;
- i Comuni di Agazzano, Alseno, Alta Val Tidone, Besenzone, Bettola, Bobbio,

Borgonovo Val Tidone, Cadeo, Calendasco, Caorso, Castel S. Giovanni, Castell'Arquato, Castelvetro Piacentino, Cerignale, Coli, Corte Brugnatella, Farini, Ferriere, Fiorenzuola d'Arda, Gazzola, Gossolengo, Gragnano Trebbiense, Gropparello, Lugagnano Val d'Arda, Monticelli d'Ongina, Morfasso, Ottone, Piacenza, Pianello Val Tidone, Piozzano, Ponte dell'Olio, Pontenure, Rivergaro, Rottofreno, Travo, Vernasca, Vigolzone, Villanova sull'Arda, Zerba e Ziano Piacentino in qualità di gestori del servizio rifiuti per la parte di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti;

vista la nota P.G.AT. n. 746 del 26/01/2023, trasmessa a mezzo PEC ai Gestori con la quale l'Agenzia ha chiesto di trasmettere ogni informazione utile alla redazione delle Carte della Qualità secondo lo schema approvato con delibera di Consiglio di Ambito n. 138/2022;

verificato che i gestori sopra individuati hanno provveduto alla trasmissione dei dati entro termini congrui per procedere all'approvazione della Carta di Qualità del servizio integrato dei rifiuti urbani del bacino e conformemente ai principi disposti dal TQRIF;

preso atto che, ai sensi dell'art. 5.2 TQRIF, la Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani oggetto di approvazione deve essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;

vista la delibera n. 12 del 24 novembre 2023 con cui il Consiglio Locale di Piacenza ha preso atto della Carta della Qualità in oggetto, presentando alcune osservazioni acclarate al PG/AT/2023/12062;

considerato che le suddette osservazioni sono state recepite nel testo della presente Carta dopo il confronto con il Comune di Piacenza e con Iren Ambiente S.p.A.;

ritenuto quindi di procedere all'adempimento previsto dal richiamato articolo 5 dell'Allegato A "Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)" alla Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n° 15/2022/R/RIF recante: "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" per il bacino gestito da IREN Ambiente comprendente i Comuni di Agazzano, Alseno, Alta Val Tidone, Besenzone, Bettola, Bobbio, Borgonovo Val Tidone, Cadeo, Calendasco, Caorso, Carpaneto Piacentino, Castell'Arquato, Castel S. Giovanni, Castelvetro Piacentino, Cerignale, Coli, Corte Brugnatella, Cortemaggiore, Farini, Ferriere, Fiorenzuola d'Arda, Gazzola, Gossolengo, Gragnano Trebbiense, Gropparello, Lugagnano Val d'Arda, Monticelli d'Ongina, Morfasso, Ottone, Piacenza, Pianello Val Tidone, Piozzano, Podenzano, Ponte dell'Olio, Pontenure, Rivergaro, Rottofreno, San Giorgio Piacentino, San Pietro in Cerro, Sarmato, Travo, Vernasca, Vigolzone, Villanova sull'Arda, Zerba, Ziano Piacentino;

dato atto che la presente deliberazione non comporta impegno di spesa o diminuzione dell'entrata e che pertanto non è richiesto il parere in ordine alla regolarità contabile, a sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i.;

visto il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 e ss.mm.ii.;

a voti unanimi e palesi

DELIBERA

1. di approvare, ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 dell'Allegato A "*Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)*" della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n° 1 5/2022/R/RIF, la Carta di Qualità della gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani del bacino gestito da IREN Ambiente comprendente i Comuni di Agazzano, Alseno, Alta Val Tidone, Besenzone, Bettola, Bobbio, Borgonovo Val Tidone, Cadeo, Calendasco, Caorso, Carpaneto Piacentino, Castell'Arquato, Castel S. Giovanni, Castelvetro Piacentino, Cerignale, Coli, Corte Brugnatella, Cortemaggiore, Farini, Ferriere, Fiorenzuola d'Arda, Gazzola, Gossolengo, Gragnano Trebbiense, Gropparello, Lugagnano Val d'Arda, Monticelli d'Ongina, Morfasso, Ottone, Piacenza, Pianello Val Tidone, Piozzano, Podenzano, Ponte dell'Olio, Pontenure, Rivergaro, Rottofreno, San Giorgio Piacentino, San Pietro in Cerro, Sarmato, Travo, Vernasca, Vigolzone, Villanova sull'Arda, Zerba, Ziano Piacentino, allegato alla presente Deliberazione, a disciplina degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a carico dei Gestori del servizio, conformemente ai principi di cui al TQRIF e allo Schema di livello qualitativo approvato con propria deliberazione n. 11/2022;
2. di dare atto che il documento in allegato ha recepito le modifiche proposte dal Consiglio Locale di Piacenza del 24 novembre 2023;
3. di trasmettere ai suddetti gestori la Carta di Qualità, allegata al presente atto, invitandoli alla pubblicazione sul proprio sito web istituzionale, ai sensi dell'articolo 3 del TITR (Deliberazione ARERA n. 444/2019);
4. di pubblicare la Carta della Qualità di cui al precedente punto 1. sul sito internet istituzionale dell'Agenzia;
5. di dichiarare l'immediata eseguibilità della presente deliberazione ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. n. 267/2000, posta l'urgenza di provvedere.

Allegato alla deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 115 del 18 dicembre 2023

Oggetto: **Servizio Gestione Rifiuti Urbani – Approvazione Carta della Qualità del servizio integrato di gestione rifiuti urbani ai sensi art. 5 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) - allegato A alla Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF. Bacino territoriale della Provincia di Piacenza gestito da Iren Ambiente S.p.A.**

Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, della presente proposta di deliberazione, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.lgs. 18 agosto 2000 n. 267.

Il Dirigente
Area Servizio Gestione Rifiuti
F.to Paolo Carini

Bologna, 18 dicembre 2023

CARTA DELLA QUALITÀ

BACINO DI PIACENZA

Approvato con delibera del Consiglio D'Ambito n° 42 del 25/09/2015

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 6
3. POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI 9
4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL QUALITÀ 11
Sezione II - Principi fondamentali 13
5. EGUAGLIANZA 13
6. IMPARZIALITÀ 13
7. CONTINUITÀ 14
8. PARTECIPAZIONE 14
9. EFFICIENZA ED EFFICACIA 14
10. CORTESIA 15
11. CHIAREZZA E TRASPARENZA 15
12. QUALITÀ, SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE 15
13. PRIVACY 15
Sezione III - Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani 17
14 SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI - PREMESSE 17
15 IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ DELLA DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI URBANI 17
16.SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RIFIUTO URBANO RESIDUALE) 19
17.SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO 20
17.1 Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico 20
17.2 Lavaggio strade e suolo pubblico 20
Sezione IV - Obblighi e standard di qualità tecnica del servizio 20
18. RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ: PREMESSE 20
19. IGIENICITÀ DEI CONTENITORI 21
20. CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI STRADALI 21
21. RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI 22
22. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE 22
23. FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI 23
24. OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA 23
25. OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI 24
26. RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE 25
27. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO 25
28. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE 26
29. ALTRI SERVIZI/OBBLIGHI DI COMPETENZA DEL GESTORE 26
Sezione V – Obblighi e livelli generali di qualità contrattuale del servizio 27
30. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO 27
31. TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA 32
32. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI 32
33. CONTATTO CON L'UTENTE 35
34. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI 37
35. MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO 43
36. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI 44
Sezione VI - Rapporti con l'utenza e tutela dell'utente 45
37. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE 45
38. INFORMAZIONE AGLI UTENTI (INTEGRATA CON IL TITR) 45

39. DOCUMENTI DI RISCOSSIONE 46
40. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO DAL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI 47
41. CONCILIAZIONE PARITETICA RELATIVA ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI 48
42. INDENNIZZI RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E RAPPORTO CON GLI UTENTI 48
43. INFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE INDUSTRIALE 49
44. GLOSSARIO 50
45.FAQ 57

SEZIONE I – INTRODUZIONE

1. OGGETTO ED 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

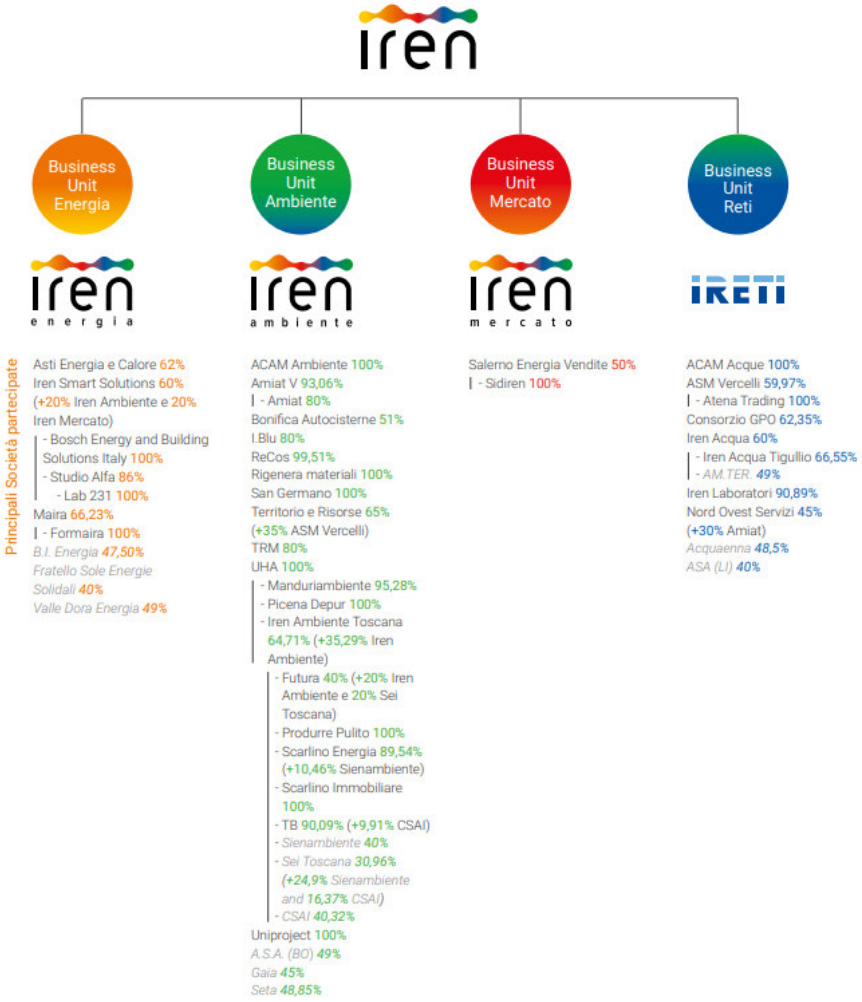
Sono tenuti al rispetto delle disposizioni della presente carta della qualità:

- 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 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

Iren, multiutility quotata alla Borsa Italiana, opera nei settori dell'energia elettrica (produzione, distribuzione e vendita), del teleriscaldamento (produzione, distribuzione e vendita), del gas (distribuzione e vendita), della gestione dei servizi idrici integrati, dei servizi ambientali (raccolta e smaltimento dei rifiuti), delle soluzioni integrate per l'efficienza energetica di soggetti pubblici e privati e dei servizi per le Pubbliche Amministrazioni.
Il Gruppo Iren, che vanta una storia di oltre 100 anni di servizi per le comunità, è strutturato sul modello di una holding industriale (la Capogruppo Iren S.p.A.), che raggruppa tutte le attività staff corporate di Gruppo, e quattro Business Unit – governate da quattro Società capofiliera – che presidiano le attività per linea di business secondo un modello scalabile con l'immediata integrazione di tutte le realtà acquisite.
Iren è orientata all'erogazione di servizi e alla creazione di infrastrutture per arricchire e valorizzare il territorio, nel rispetto delle risorse naturali, dell'ambiente e dei cittadini clienti.



Il Gruppo Iren opera nel settore della raccolta dei rifiuti con diversi approcci, a seconda dei rapporti in essere con i soggetti affidatari del servizio:

- In qualità di gestore, sulla base di affidamenti di lungo periodo, in 171 Comuni nelle province di Parma, Piacenza, Reggio Emilia (Iren Ambiente), La Spezia (Acam Ambiente), Vercelli (ASM Vercelli) e nella città di Torino (Amiat). In questi ambiti il Gruppo collabora con gli Enti di regolazione alla definizione degli obiettivi e alla progettazione dei sistemi di raccolta;
- In qualità di appaltatore, nel caso della società San Germano, come supporto operativo di Enti locali o di altri gestori, in altri 129 Comuni.

Nel 2021 il Gruppo ha effettuato il servizio di raccolta rifiuti urbani in un bacino di circa 3 milioni di abitanti, in cui sono state gestite circa 2,7 milioni di tonnellate di rifiuti urbani (circa 358.000 tonnellate raccolte da San Germano).

Iren Ambiente nello specifico si occupa di raccolta e avvio a recupero di rifiuti urbani e speciali, di servizi di igiene urbana, impianti di trattamento e smaltimento rifiuti e fonti energetiche rinnovabili.
L'azienda offre ai propri clienti metodologie e tecniche di alto livello per la progettazione e la realizzazione di innovativi impianti di trattamento rifiuti e per il coordinamento e l'attuazione di efficienti sistemi di raccolta. Garantisce inoltre un'attenta consulenza in

materia ambientale, nonché interventi di bonifica su suoli e falde acquifere inquinati, aree industriali dismesse e discariche esaurite.
Iren Ambiente è la realtà di riferimento per la progettazione di sistemi ambientali di eccellenza attraverso l'incentivazione del mix tra raccolta differenziata e recupero energetico e di materia, la valorizzazione dei materiali recuperabili e la progressiva dismissione delle discariche a favore dei termovalorizzatori.

Prevenire la produzione di rifiuti, aumentare i livelli di raccolta differenziata e riciclare i rifiuti sono obiettivi fondamentali delle politiche di gestione, perché consentono di ridurre i fabbisogni di smaltimento e quindi l'impatto ambientale complessivo. Oltre a specifiche campagne di comunicazione e informazione che mirano a sensibilizzare i cittadini a ridurre la produzione di rifiuti, il Gruppo Iren adotta sistemi di raccolta avanzati (porta a porta, isole ecologiche con riconoscimento d'utenza, tariffazione puntuale) che contribuiscono a conseguire livelli di raccolta differenziata eccellenti: nel 2021 il Gruppo ha raggiunto il 70,3% (69,3% nel 2020), rispetto a una media nazionale del 63%. Nel sistema offerto ai cittadini per accrescere i risultati dalla raccolta differenziata, risulta particolarmente rilevante la presenza di 317 Centri di Raccolta (151 nelle aree di operatività di San Germano), dove è possibile conferire liberamente le differenti tipologie di rifiuto all'interno di contenitori di grandi dimensioni. Completano l'insieme dei servizi il ritiro degli ingombranti a domicilio e i servizi dedicati alle imprese per la gestione dei rifiuti assimilati agli urbani. Delle 1.370.384 tonnellate di rifiuti urbani raccolti nei territori in cui il Gruppo opera come gestore, 960.162 tonnellate sono rifiuti differenziati. Anche nei comuni serviti da San Germano si sono ottenuti risultati positivi con 244.969 tonnellate di urbani differenziati raccolti (in crescita del 13% rispetto al 2020).

Per garantire un'efficace gestione dell'intero ciclo dei rifiuti, il Gruppo è impegnato anche nel trattamento e nello smaltimento, nel recupero di materia e nella valorizzazione della risorsa rifiuto per la produzione di energia elettrica, calore e biogas, attraverso un articolato sistema impiantistico. Nel 2021 il parco impianti del Gruppo si è ampliato, grazie sia alla realizzazione di nuovi impianti sia alle nuove società acquisite. Nell'autunno del 2021 è entrato in funzione il nuovo impianto di recupero plastica e produzione Bluair® di San Giorgio di Nogaro e, nello stesso periodo, sono stati assegnati i lavori per il nuovo impianto di valorizzazione del legno di Vercelli. Per quanto riguarda le nuove acquisizioni, il Gruppo si è arricchito di un impianto di valorizzazione della raccolta differenziata (A.M.A.) e di una linea di compostaggio (Futura), oltre che di diversi altri impianti di stoccaggio e trasferenza, trattamento liquidi, trattamento meccanico-biologico (TMB).

Per maggiori informazioni e per conoscere gli impianti del Gruppo Iren, al 31/12/2021, è possibile consultare il nostro sito ai seguenti link:
https://servizi.irenambiente.it/
https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente.html
https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/la-societa.html

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

Il Gestore svolge il ruolo di gestore integrato ed il Comune concorre all'approvazione delle tariffe, ai sensi di legge nei seguenti Comuni: **BOBBIO, BORGONOVO VAL TIDONE, CADEO, CALENDASCO, CARPANETO PIACENTINO, CASTELL'ARQUATO,**

CORTEMAGGIORE, GAZZOLA, GRAGNANO TREBBIENSE, PIACENZA, PIANELLO VAL TIDONE, PIOZZANO, PODENZANO, RIVERGARO, ROTTOFRENO, SAN GIORGIO PIACENTINO, SAN PIETRO IN CERRO, SARMATO, ZIANO PIACENTINO.

I Comuni di **AGAZZANO, ALSENO, ALTA VAL TIDONE, BESENZONE, BETTOLA, CAORSO, CASTEL S. GIOVANNI, CASTELVETRO PIACENTINO, CERIGNALE, COLI, CORTE BRUGNATELLA, FARINI, FERRIERE, FIORENZUOLA D'ARDA, GOSSOLENGO, GROPPARELLO, LUGAGNANO VAL D'ARDA, MONTICELLI D'ONGINA, MORFASSO, OTTONE, PONTE DELL'OLIO, PONTENURE, TRAVO, VERNASCA, VIGOLZONE, VILLANOVA SULL'ARDA, ZERBA** svolgono il servizio di rapporto con gli utenti e/o altre attività, consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità.

È possibile verificare sul sito di Iren https://www.gruppoiren.it l'elenco aggiornato dei Comuni in regime di TARI o TCP.

3. POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI

L'Ente territorialmente competente ATERSIR (Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - www.atersir.it), attraverso la delibera del Consiglio d'Ambito CAMB/2022/11 dell'11 aprile 2022, ha 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

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.
42.1	Predisposizione di un *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade*	SI
43	Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.
48	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI

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.

4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL QUALITÀ

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.

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 ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di 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 ed 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.

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), 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 ed 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, memorie e/o documenti o prospettare osservazioni, a 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 ed alle informazioni detenuti dai gestori rispetto ai quali l'utente medesimo vanti un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad 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. 44 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 di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

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, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed 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. QUALITÀ, SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il gestore integrato della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.
Il gestore integrato della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade 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.
Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.
Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade 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 ad 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 ad 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 ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile agli indirizzi di posta ordinaria o inviando un messaggio di posta elettronica certificata.

Ogni interessato potrà scrivere al Responsabile al seguente indirizzo di posta ordinaria in Via Strada Borgoforte, 22 - 29122 Piacenza o inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo privacy.irenambiente@gruppoiren.it.
Per aggiornamenti: https://www.irenambiente.it/privacy-e-cookie-policy

Per i Comuni di **AGAZZANO, ALSENO, ALTA VAL TIDONE, BESENZONE, BETTOLA, CAORSO, CASTEL S. GIOVANNI, CASTELVETRO PIACENTINO, CERIGNALE, COLI, CORTE BRUGNATELLA, FARINI, FERRIERE, FIORENZUOLA D'ARDA, GOSSOLENGO, GROPPARELLO, LUGAGNANO VAL D'ARDA, MONTICELLI D'ONGINA, MORFASSO, OTTONE, PONTE DELL'OLIO, PONTENURE, TRAVO, VERNASCA, VIGOLZONE, VILLANOVA SULL'ARDA, ZERBA** riferimenti di contatto sono consultabili negli allegati alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

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

14 SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI - PREMESSE

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);
- isole ecologiche con accesso vincolato e riconoscimento dell'utenza;
- raccolta porta a porta;
- raccolte domiciliari a chiamata;
- isole interrate;
- raccolta con attrezzature mobili (es ecowagon), centri di raccolta e stazioni ecologiche attrezzate fisse (ecostation).

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 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 dietro 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.
I centri di raccolta - come disciplinati dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. - sono aree recintate ed 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 ed in presenza di personale di presidio.

15 IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ 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 vigente 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, etc), 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, etc 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, 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, etc..) 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 minerali ed altri rifiuti pericolosi di origine domestica quali solventi, vernici, prodotti fotochimici, etc.

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 ed 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).
- 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 ed ai 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 ed 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.

Nei comuni **di Besenzone, Farini, Gropparello e Travo,** nelle more del passaggio di competenze dal Comune al gestore, una parte del servizio, limitatamente alla custodia del CDR, è reso direttamente dal Comune.

Le informazioni sui servizi sopra descritti possono essere richieste dagli utenti attraverso i canali di contatto nel successivo art. 43 e nelle sezioni dedicate ai singoli Comuni allegate alla presente Carta.

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 può essere effettuato con un sistema domiciliare o stradale, ed integrato da isole interrate e/o contenitori informatizzati ed ecostation.

17.SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

I gestori effettuano la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed 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.

Può, inoltre, essere previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre ad 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 ed 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 programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. Tuttavia, situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità, con lievi incrementi o decrementi di servizio : si tratta di una programmazione valida su un orizzonte temporale limitato, ad esempio quotidiano o settimanale, per quei servizi che, pur essendo programmati regolarmente in un ambito territoriale predefinito, vengono dettagliati all'ultimo momento in base alle necessità contingenti, dipendenti ad esempio anche da condizioni meteo quali: vento, pioggia, ecc.

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. Laddove necessario, 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).

SEZIONE IV - OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO

18. RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ: PREMESSE

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'artt. 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. IGIENICITÀ DEI CONTENITORI

L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta domiciliare è a carico dell'utenza.
L'igienicità dei contenitori stradali della frazione organica è assicurata con operazioni di lavaggio o sanificazione o trattamento enzimatico/battericida, che sono effettuate con la frequenza stabilita dal Contratto di servizio. In seguito a segnalazione da parte degli utenti di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori, il gestore s'impegna ad attivarsi, verificando lo stato della situazione entro 3 giorni dalla segnalazione e ad intervenire operativamente in funzione della gravità della situazione e comunque entro i 6 giorni successivi.
Il gestore industriale garantisce:

a) per le campane stradali una pulizia almeno due volte all'anno. Il lavaggio dei contenitori stradali è effettuato sia internamente sia esternamente ad alta pressione. 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.).
b) una pulizia n.4 volte/anno per i contenitori carrellati domiciliari (>=120 lt.) dell'organico pap per tutte le utenze;
c) una pulizia n.4 volte/anno dei bidoni RSU, per i contenitori di uffici pubblici e scuole;
d) una pulizia n.1 volta/anno dei bidoni della carta, plastica-barattolame, vetro per i contenitori di uffici pubblici e scuole.

20. CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI STRADALI

Il gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente.
Il gestore assicura il controllo ed il ripristino della funzionalità dei contenitori stradali per i rifiuti urbani interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento entro 3 giorni dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Nei casi in cui i guasti non impediscono il conferimento dei rifiuti, il gestore industriale assicura la verifica ed il ripristino della funzionalità entro **dodici (12) giorni lavorativi** dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Al momento della verifica, il gestore 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 ne assicura la verifica tecnica di fattibilità e, d'accordo con il Comune territorialmente competente, ne comunica l'esito all'utente 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 ad 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 connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed 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) ed 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 ed 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 ed 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 ad indennizzo. Sia l'utente che Il gestore possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

24. OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Il Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF) prevede che il servizio che 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 con contratto TARI/TCP attivo il ritiro senza costi aggiuntivi per un minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di:

- tre (3) pezzi per ciascun ritiro di ingombranti;
- cinque (5) pezzi per ciascun ritiro di RAEE.

Il ritiro è gratuito a bordo strada è sempre gratuito in base al calendario di interventi settimanali differenziato per ciascun Comune nei limiti previsti dal contratto.
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.

Le suddette disposizioni non si applicano agli utenti che dichiarino anche 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, a cui deve essere assicurata l'erogazione della prestazione senza oneri aggiuntivi.

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata telefonicamente al numero verde, via Web o App, ovvero presso gli sportelli messi a disposizione dal gestore (art. 43 contatti).
La richiesta deve contenere i seguenti campi obbligatori:

- Dati identificativi dell'utente:
    - Nome e cognome
    - Recapito telefonico o Email
    - La tipologia e il numero dei rifiuti da ritirare
    - L'indirizzo di esecuzione del servizio.

I Comuni per i quali il servizio è attualmente attivo sono i seguenti: **AGAZZANO, ALSENO, ALTA VAL TIDONE, BESENZONE, BETTOLA, BOBBIO, BORGONOVO VAL TIDONE**, **CADEO, CALENDASCO, CAORSO**, **CARPANETO PIACENTINO**, **CASTELL'ARQUATO**, **CASTEL SAN GIOVANNI, CASTELVETRO PIACENTINO, CERIGNALE, COLI, CORTE BRUGNATELLA**, **CORTEMAGGIORE, FARINI, FERRIERE, FIORENZUOLA D'ARDA, GAZZOLA, GOSSOLENGO, GRAGNANO TREBBIENSE, GROPPARELLO, LUGAGNANO VAL D'ARDA, MONTICELLI D'ONGINA, MORFASSO, OTTONE**, **PIACENZA, PIANELLO VAL TIDONE, PIOZZANO, PODENZANO, PONTE DELL'OLIO, PONTENURE**, **RIVERGARO, ROTTOFRENO, SAN GIORGIO PIACENTINO, SAN PIETRO IN CERRO, SARMATO, TRAVO**, **VERNASCA, VIGOLZONE**, **VILLANOVA SULL'ARDA, ZERBA ,ZIANO PIACENTINO**.

Il servizio verrà esteso ad altri Comuni in base al cronoprogramma definito con Atersir: è possibile verificare sul sito di Iren aggiornamenti sui Comuni nei quali il servizio è attivo.

Nelle more del passaggio di competenze dal Comune al gestore, nel territorio di **Alseno, Gossolengo e Rottofreno** una parte del servizio, limitatamente ad attività residuali, è reso direttamente dal Comune: si consultino in proposito i canali di contatto nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità.

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.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, pari a **5 giorni lavorativi**, 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.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo: in questo caso il tempo di intervento è pari a **10 giorni lavorativi.**

Nel caso in cui il Comune riceva una segnalazione inerente servizi non di sua diretta competenza è tenuto ad inoltrarla al gestore competente nei tempi più brevi possibili. Dal ricevimento della segnalazione da parte del gestore decorrono i termini per la risoluzione del disservizio. Una volta risolta la problematica, il gestore da riscontro al Comune dell'avvenuta chiusura della segnalazione, il quale infine informerà l'utente.

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.
Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è pari a **dieci (10) giorni** lavorativi, e si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.
Qualora vi fosse la necessità di effettuare un sopralluogo, il tempo della riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è pari **a quindici (15) giorni lavorativi**.

27. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ 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.

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

Il programma delle attività di raccolta e i servizi di trasporto sono disponibili sul sito del gestore: https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente.html

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.

28. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

Il gestore 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 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.

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.

Il programma delle attività di spazzamento e lavaggio è disponibile sul sito del gestore https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente.html.

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.

29. ALTRI SERVIZI/OBBLIGHI DI COMPETENZA DEL GESTORE

Eventuali altri servizi erogati di competenza del Gestore sono indicati al seguente link https://servizi.irenambiente.it/ https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente.html

SEZIONE V – OBBLIGHI E LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO

30. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Il gestore (per i bacini tariffari in regime di TCP) ed 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 il quale gli utenti possono presentare richiesta di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

Utenze gestite in regime di **tariffa corrispettiva TCP -** Comuni di **CARPANETO PIACENTINO, CORTEMAGGIORE, PODENZANO, SAN GIORGIO PIACENTINO, SAN PIETRO IN CERRO, SARMATO.**

ATTIVAZIONE

Si richiama il regolamento comunale al seguente link: https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html

Per le richieste di attivazione, il Gestore mette a disposizione dell'utente un modulo in formato editabile per denunciare la propria posizione TCP. Il modulo è scaricabile dal sito https://www.gruppoiren.it selezionando la provincia ed il comune di appartenenza.

Tale 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.

Il modulo riporta anche le principali informazioni sull' erogazione dei servizi, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, le modalità per la consegna delle 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 comunicazione, debitamente compilata, dovrà essere inviata, come previsto dal Regolamento Comunale, nei tempi previsti e con le modalità definite all'art "Dichiarazioni" ed inviato attraverso i seguenti canali:

- Indirizzi mail:

  - Utenze Domestiche: servizioclientitari@gruppoiren.it
  - Utenze Non Domestiche: sportelloimpresetari@gruppoiren.it
- Sportelli fisici di Iren Ambiente https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3

L'utente deve presentare al gestore richiesta di attivazione entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile o, in sede di prima applicazione della presente Carta, entro altro termine previsto dal Regolamento comunale a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico o online compilando il suddetto modulo mentre il gestore deve garantire risposta scritta alla richiesta di attivazione del servizio entro trenta (30) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.

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.

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.

VARIAZIONE E CESSAZIONE

Si richiama il regolamento comunale al seguente link:
https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html

Per le richieste di variazione e cessazione, il Gestore mette a disposizione dell'utente un modulo in formato editabile per denunciare la variazione/cessazione della propria posizione TCP. Il modulo è scaricabile dal sito https://www.gruppoiren.it selezionando la provincia ed il comune di appartenenza e 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, dovrà essere inviata, nei tempi previsti e con le modalità definite all'art "Dichiarazioni" ed inviato attraverso i seguenti canali:

- Indirizzi mail:

- Utenze Domestiche: servizioclientitari@gruppoiren.it
- Utenze Non Domestiche: sportelloimpresetari@gruppoiren.it

- Sportelli fisici di Iren Ambiente https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3

L'utente deve presentare al gestore richiesta di variazione o cessazione entro novanta (90) giorni solari, dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione o, in sede di prima applicazione della presente Carta, entro il termine previsto dal Regolamento comunale a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico o online compilando il suddetto modulo. Le richieste di cui all'art. 238 comma 10 del D.lgs. 152/2006 devono essere presentate ai sensi del decreto legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno con decorrenza dal 1° gennaio dell'anno successivo.

Il gestore deve garantire risposta scritta alla richiesta di variazione e cessazione del servizio trenta (30) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della 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.

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 di 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, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Utenze gestite in regime di **TARI TRIBUTO –** Comuni di di **AGAZZANO, ALSENO, ALTA VAL TIDONE, BESENZONE, BETTOLA, BOBBIO, BORGONOVO VAL TIDONE, CADEO, CALENDASCO, CAORSO, CASTEL S. GIOVANNI, CASTELL'ARQUATO, CASTELVETRO PIACENTINO, CERIGNALE, COLI, CORTE BRUGNATELLA, FARINI, FERRIERE, FIORENZUOLA D'ARDA, GAZZOLA, GOSSOLENGO, GRAGNANO TREBBIENSE, GROPPARELLO, LUGAGNANO VAL D'ARDA, MONTICELLI D'ONGINA, MORFASSO, OTTONE, PIACENZA, PIANELLO VAL TIDONE, PIOZZANO, PONTE**

DELL'OLIO, PONTENURE, RIVERGARO, ROTTOFRENO, TRAVO, VERNASCA, VIGOLZONE, VILLANOVA SULL'ARDA, ZERBA, ZIANO PIACENTINO

ATTIVAZIONE

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 ed 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.

Per le richieste di attivazione, il Gestore o il Comune mettono a disposizione dell'utente un modulo in formato editabile per denunciare la propria posizione TARI. Il modulo è scaricabile nella medesima sezione del sito selezionando la provincia ed il comune di appartenenza.
La comunicazione, debitamente compilata, dovrà essere inviata nei tempi previsti e con le modalità definite dal Regolamento Comunale.

Limitatamente ai **Comuni gestiti da Iren Ambiente,** (Comuni di **BOBBIO, BORGONOVO VAL TIDONE, CADEO, CALENDASCO, CASTELL'ARQUATO, GAZZOLA, GRAGNANO TREBBIENSE, PIACENZA, PIANELLO VAL TIDONE, PIOZZANO, RIVERGARO, ROTTOFRENO e ZIANO PIACENTINO**) si richiama il regolamento comunale al seguente link:
https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html
La dichiarazione TARI potrà essere inviata attraverso i seguenti canali:

- Indirizzi mail:
  - Utenze Domestiche: servizioclientitari@gruppoiren.it
- Utenze Non Domestiche: sportelloimpresetari@gruppoiren.itSportelli fisici di Iren Ambiente https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3

Per i **Comuni di AGAZZANO, ALSENO, ALTA VAL TIDONE, BESENZONE, BETTOLA, CAORSO, CASTEL S. GIOVANNI, CASTELVETRO PIACENTINO, CERIGNALE, COLI, CORTE BRUGNATELLA, FARINI, FERRIERE, FIORENZUOLA D'ARDA, GOSSOLENGO, GROPPARELLO, LUGAGNANO VAL D'ARDA, MONTICELLI D'ONGINA, MORFASSO, OTTONE, PONTE DELL'OLIO, PONTENURE, TRAVO,**

VERNASCA, VIGOLZONE, VILLANOVA SULL'ARDA e ZERBA le modalità per la presentazione della dichiarazione di variazione o cessazione sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

VARIAZIONE E CESSAZIONE

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.
In deroga a quanto disposto dal precedente 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.

Per le richieste di Variazione e cessazione, Il Gestore mette a disposizione dell'utente un modulo in formato editabile per denunciare la variazione/cessazione della propria posizione TARI. Il modulo è scaricabile nella medesima sezione del sito selezionando la provincia ed il comune di appartenenza.

La comunicazione, debitamente compilata, dovrà essere inviata, nei tempi previsti e con le modalità definite dal Regolamento Comunale:

Limitatamente ai **Comuni gestiti da Iren Ambiente** (Comuni di **BOBBIO, BORGONOVO VAL TIDONE, CADEO, CALENDASCO, CASTELL'ARQUATO, GAZZOLA, GRAGNANO TREBBIENSE, PIACENZA, PIANELLO VAL TIDONE, PIOZZANO, RIVERGARO, ROTTOFRENO e ZIANO PIACENTINO**) la denuncia di variazione o cessazione TARI potrà essere inviata attraverso i seguenti canali:

- Indirizzi mail:
  - Utenze Domestiche: servizioclientitari@gruppoiren.it
  - Utenze Non Domestiche: sportelloimpresetari@gruppoiren.it

  Sportelli fisici di Iren Ambiente https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3

Per i Comuni di **AGAZZANO, ALSENO, ALTA VAL TIDONE, BESENZONE, BETTOLA, CAORSO, CASTEL S. GIOVANNI, CASTELVETRO PIACENTINO, CERIGNALE, COLI, CORTE BRUGNATELLA, FARINI, FERRIERE, FIORENZUOLA D'ARDA, GOSSOLENGO, GROPPARELLO, LUGAGNANO VAL D'ARDA, MONTICELLI D'ONGINA, MORFASSO, OTTONE, PONTE DELL'OLIO, PONTENURE, TRAVO, VERNASCA, VIGOLZONE, VILLANOVA SULL'ARDA e ZERBA** le modalità per la presentazione della dichiarazione di variazione o cessazione 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 delle tariffe, 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 assicurandone 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.

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 TCP -** Comuni di **CARPANETO PIACENTINO, CORTEMAGGIORE, PODENZANO, SAN GIORGIO PIACENTINO, SAN PIETRO IN CERRO, SARMATO**

Il modulo è scaricabile dal sito https://www.gruppoiren.it selezionando la provincia ed il comune di appartenenza.
I moduli potranno essere inviati attraverso i seguenti canali:

- Indirizzi mail: sportelloreclami.tari@gruppoiren.it
- Sportelli fisici di Iren Ambiente https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3
- Posta ordinaria: Via Nubi di Magellano, 30 - 42123 Reggio Emilia presso IREN AMBIENTE S.p.A.

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 reclamo scritto 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 richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, 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.

Il tempo 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:

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

Utenze gestite in regime di **TARI TRIBUTO –** Comuni di **AGAZZANO, ALSENO, ALTA VAL TIDONE, BESENZONE, BETTOLA, BOBBIO, BORGONOVO VAL TIDONE, CADEO, CALENDASCO, CAORSO, CASTEL S. GIOVANNI, CASTELL'ARQUATO, CASTELVETRO PIACENTINO, CERIGNALE, COLI, CORTE BRUGNATELLA, FARINI, FERRIERE, FIORENZUOLA D'ARDA, GAZZOLA, GOSSOLENGO, GRAGNANO TREBBIENSE, GROPPARELLO, LUGAGNANO VAL D'ARDA, MONTICELLI D'ONGINA, MORFASSO, OTTONE, PIACENZA, PIANELLO VAL TIDONE, PIOZZANO, PONTE DELL'OLIO, PONTENURE, RIVERGARO, ROTTOFRENO, TRAVO, VERNASCA, VIGOLZONE, VILLANOVA SULL'ARDA, ZERBA , ZIANO PIACENTINO**

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

Limitatamente ai **Comuni gestiti da Iren Ambiente** (Comuni di **BOBBIO, BORGONOVO VAL TIDONE, CADEO, CALENDASCO, CASTELL'ARQUATO, GAZZOLA, GRAGNANO TREBBIENSE, PIACENZA, PIANELLO VAL TIDONE, PIOZZANO, RIVERGARO, ROTTOFRENO e ZIANO PIACENTINO**) le istanze relative a reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati potranno essere inviata attraverso i seguenti canali:

- Indirizzo mail: sportelloreclami.tari@gruppoiren.it

- Sportelli fisici di Iren Ambiente https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3
- Posta ordinaria: Via Nubi di Magellano, 30 - 42123 Reggio Emilia presso IREN AMBIENTE S.p.A.

Per i Comuni di **AGAZZANO, ALSENO, ALTA VAL TIDONE, BESENZONE, BETTOLA, CAORSO, CASTEL S. GIOVANNI, CASTELVETRO PIACENTINO, CERIGNALE, COLI, CORTE BRUGNATELLA, FARINI, FERRIERE, FIORENZUOLA D'ARDA, GOSSOLENGO, GROPPARELLO, LUGAGNANO VAL D'ARDA, MONTICELLI D'ONGINA, MORFASSO, OTTONE, PONTE DELL'OLIO, PONTENURE, TRAVO, VERNASCA, VIGOLZONE, VILLANOVA SULL'ARDA** e **ZERBA** le modalità per la presentazione di reclami e richieste informazioni 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

Limitatamente ai servizi di raccolta, spazzamento e lavaggio svolti in tutti i Comuni afferenti al bacino:

- per le richieste scritte di informazioni l'Utente potrà contattare il Gestore utilizzando:
- APP Iren Ambiente o sito Web, compilando il form dedicato;
- L' indirizzo di posta elettronica dedicato;

- per la presentazione di Reclami l'Utente potrà utilizzare uno dei seguenti canali di contatto:
- Pec: ccambiente@pec.gruppoiren.it
- Indirizzo mail: reclami.serviziambiente@gruppoiren.it
- Modulo disponibile e direttamente compilabile dal sito: wwww.gruppoiren.it
- Posta ordinaria: Via Nubi di Magellano, 30 - 42123 Reggio Emilia presso IREN AMBIENTE S.p.A.

33. CONTATTO CON L'UTENTE

l gestore istituisce appositi sportelli fisici/telefonici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura di seguito specificato. Il personale preposto al contatto con l'utenza, dotato di tesserino di riconoscimento, nel rispetto della normativa vigente, è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

Il gestore effettua, come previsto al successivo art. 40, con oneri a proprio carico, periodiche rilevazioni della soddisfazione della clientela finalizzate al miglioramento della qualità del servizio erogato in accordo con l'Agenzia d'ambito, che si avvale del Comitato Consultivo degli utenti. Nel caso si renda necessario per soddisfare la richiesta dell'utente, il gestore si attiva per contattare gli altri eventuali Enti coinvolti e ne cura i rapporti, per quanto di propria competenza.

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.

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 a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello on line.

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 garantisce un orario di apertura degli sportelli fisici:
• non inferiore alle 6 ore giornaliere nell'intervallo 8.00/18.00 nei giorni lavorativi;
• non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8.00/13.00 il sabato.
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 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, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente 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.

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 e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella carta.

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 **BOBBIO, BORGONOVO VAL TIDONE, CADEO, CALENDASCO, CASTELL'ARQUATO, GAZZOLA, GRAGNANO TREBBIENSE, PIACENZA, PIANELLO VAL TIDONE, PIOZZANO, RIVERGARO, ROTTOFRENO e ZIANO PIACENTINO**, gestiti da Iren Ambiente, i canali di contatto sono consultabili all'art. 43 della presente carta.

Il gestore assicura il seguente tempo di attesa agli sportelli telefonici (intercorrente tra l'inizio della risposta, anche tramite risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore):
• tempo medio di attesa: 4 minuti;
• tempo massimo di attesa: 6 minuti.

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 tramite i risponditori automatici 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 **AGAZZANO, ALSENO, ALTA VAL TIDONE, BESENZONE, BETTOLA, CAORSO, CASTEL S. GIOVANNI, CASTELVETRO PIACENTINO, CERIGNALE, COLI, CORTE BRUGNATELLA, FARINI, FERRIERE, FIORENZUOLA D'ARDA, GOSSOLENGO, GROPPARELLO, LUGAGNANO VAL D'ARDA, MONTICELLI D'ONGINA, MORFASSO, OTTONE, PONTE DELL'OLIO, PONTENURE, TRAVO, VERNASCA, VIGOLZONE, VILLANOVA SULL'ARDA e ZERBA** le modalità di contatto sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

Gli Utenti potranno reperire Numeri Verdi, indirizzi e-mail, APP dedicate e Sportelli presenti sul Territorio, per entrare in contatto il Gestore della Raccolta e Spazzamento, sul sito Internet https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente.html.

34. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Termine per il pagamento

Utenze gestite in regime di **tariffa corrispettiva TCP –** Comuni di **CARPANETO PIACENTINO, CORTEMAGGIORE, PODENZANO, SAN GIORGIO PIACENTINO, SAN PIETRO IN CERRO, SARMATO**

Il termine di scadenza e la data di emissione sono riportati nel documento di riscossione. Il termine di scadenza per il pagamento, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, è fissato, in sede di prima applicazione della presente Carta, entro il termine previsto dal Regolamento comunale.

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 TRIBUTO –** Comuni di **AGAZZANO, ALSENO, ALTA VAL TIDONE, BESENZONE, BETTOLA, BOBBIO, BORGONOVO VAL TIDONE, CADEO,**

CALENDASCO, CAORSO, CASTEL S. GIOVANNI, CASTELL'ARQUATO, CASTELVETRO PIACENTINO, CERIGNALE, COLI, CORTE BRUGNATELLA, FARINI, FERRIERE, FIORENZUOLA D'ARDA, GAZZOLA, GOSSOLENGO, GRAGNANO TREBBIENSE, GROPPARELLO, LUGAGNANO VAL D'ARDA, MONTICELLI D'ONGINA, MORFASSO, OTTONE, PIACENZA, PIANELLO VAL TIDONE, PIOZZANO, PONTE DELL'OLIO, PONTENURE, RIVERGARO, ROTTOFRENO, TRAVO, VERNASCA, VIGOLZONE, VILLANOVA SULL'ARDA, ZERBA, ZIANO PIACENTINO

Il termine di scadenza e la data di emissione sono riportati nel documento di riscossione. Il termine di scadenza per il pagamento, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, è fissato, in sede di prima applicazione della presente Carta, entro il termine 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.

Utenze gestite in regime di **tariffa corrispettiva TCP –** Comuni di **CARPANETO PIACENTINO, CORTEMAGGIORE, PODENZANO, SAN GIORGIO PIACENTINO, SAN PIETRO IN CERRO, SARMATO**

Il Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) prevede che il Gestore garantisca almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione e a mettere a disposizione almeno i seguenti canali di pagamento:

a) versamento presso gli sportelli postali;
b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;
c) domiciliazione bancaria o postale;
d) carte di credito;
e) assegni circolari o bancari.

Il Gestore mette a disposizione dell'utente le modalità di pagamento previste dal Regolamento comunale all'art. "*Modalità di versamento e sollecito di pagamento"* come evidenziato sul Sito Web del Gestore al link FAQ: https://www.gruppoiren.it/it/assistenza/faq.html?tab=3

Utenze gestite in regime di **TARI TRIBUTO –** Comuni di **AGAZZANO, ALSENO, ALTA VAL TIDONE, BESENZONE, BETTOLA, BOBBIO, BORGONOVO VAL TIDONE, CADEO, CALENDASCO, CAORSO, CASTEL S. GIOVANNI, CASTELL'ARQUATO, CASTELVETRO PIACENTINO, CERIGNALE, COLI, CORTE BRUGNATELLA, FARINI, FERRIERE, FIORENZUOLA D'ARDA, GAZZOLA, GOSSOLENGO, GRAGNANO TREBBIENSE, GROPPARELLO, LUGAGNANO VAL D'ARDA, MONTICELLI D'ONGINA, MORFASSO, OTTONE, PIACENZA, PIANELLO VAL TIDONE, PIOZZANO, PONTE DELL'OLIO, PONTENURE, RIVERGARO, ROTTOFRENO, TRAVO, VERNASCA, VIGOLZONE, VILLANOVA SULL'ARDA, ZERBA, ZIANO PIACENTINO**

Il Gestore o il Comune mettono a disposizione dell'utente diverse modalità di pagamento come previste dal Regolamento comunale.

Limitatamente ai **Comuni gestiti da Iren Ambiente** (Comuni **BOBBIO, BORGONOVO VAL TIDONE, CADEO, CALENDASCO, CASTELL'ARQUATO, GAZZOLA, GRAGNANO TREBBIENSE, PIACENZA, PIANELLO VAL TIDONE, PIOZZANO, RIVERGARO, ROTTOFRENO e ZIANO PIACENTINO ,** il Gestore mette a disposizione dell'utente le modalità di pagamento previste dal Regolamento comunale all'art. "*Modalità di versamento e sollecito di pagamento"* come evidenziato sul Sito Web del Gestore al link FAQ: https://www.gruppoiren.it/it/assistenza/faq.html?tab=3

Per i Comuni di **AGAZZANO, ALSENO, ALTA VAL TIDONE, BESENZONE, BETTOLA, CAORSO, CASTEL S. GIOVANNI, CASTELVETRO PIACENTINO, CERIGNALE, COLI, CORTE BRUGNATELLA, FARINI, FERRIERE, FIORENZUOLA D'ARDA, GOSSOLENGO, GROPPARELLO, LUGAGNANO VAL D'ARDA, MONTICELLI D'ONGINA, MORFASSO, OTTONE, PONTE DELL'OLIO, PONTENURE, TRAVO, VERNASCA, VIGOLZONE, VILLANOVA SULL'ARDA e ZERBA**, 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

Il gestore invia almeno una volta all'anno il documento di riscossione, fatta salva la possibilità, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.
In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo 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 garantisce che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

Utenze gestite in regime di **tariffa corrispettiva TCP –** Comuni di **CARPANETO PIACENTINO, CORTEMAGGIORE, PODENZANO, SAN GIORGIO PIACENTINO, SAN PIETRO IN CERRO, SARMATO**

Il Gestore, come previsto dal Regolamento TCP deliberato dal Comune all'art. "*Riscossione*", 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. Il gestore è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a 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.

Utenze gestite in regime di **TARI TRIBUTO –** Comuni di **AGAZZANO, ALSENO, ALTA VAL TIDONE, BESENZONE, BETTOLA, BOBBIO, BORGONOVO VAL TIDONE, CADEO, CALENDASCO, CAORSO, CASTEL S. GIOVANNI, CASTELL'ARQUATO, CASTELVETRO PIACENTINO, CERIGNALE, COLI, CORTE BRUGNATELLA, FARINI, FERRIERE, FIORENZUOLA D'ARDA, GAZZOLA, GOSSOLENGO, GRAGNANO TREBBIENSE, GROPPARELLO, LUGAGNANO VAL D'ARDA, MONTICELLI D'ONGINA, MORFASSO, OTTONE, PIACENZA, PIANELLO VAL TIDONE, PIOZZANO, PONTE DELL'OLIO, PONTENURE, RIVERGARO, ROTTOFRENO, TRAVO, VERNASCA, VIGOLZONE, VILLANOVA SULL'ARDA, ZERBA, ZIANO PIACENTINO**

Il Gestore emetterà come previsto dal Regolamento TARI deliberato dal Comune, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti e la periodicità ivi prescritti.

La periodicità di riscossone 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.
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.

Utenze gestite in regime di **tariffa corrispettiva TCP –** Comuni di **CARPANETO PIACENTINO, CORTEMAGGIORE, PODENZANO, SAN GIORGIO PIACENTINO, SAN PIETRO IN CERRO, SARMATO**

In sede di prima applicazione della presente Carta, le modalità di rateizzazione sono quelle previste dal Regolamento comunale.
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; a quest'ultimo dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.
L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima prevista nel Regolamento comunale.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate potranno essere maggiorate degli interessi di dilazione e di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

La rateizzazione degli importi dovuti non scaduti può essere richiesta al gestore attraverso i consueti canali di comunicazione:

- sportelli di Iren Ambiente https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/raccolta-rifiuti/raccolta-differenziata-a-piacenza-e-provincia.html
- e-mail servizioclientitari@gruppoiren.it

Utenze gestite in regime di **TARI TRIBUTO –** Comuni di **AGAZZANO, ALSENO, ALTA VAL TIDONE, BESENZONE, BETTOLA, BOBBIO, BORGONOVO VAL TIDONE, CADEO, CALENDASCO, CAORSO, CASTEL S. GIOVANNI, CASTELL'ARQUATO, CASTELVETRO PIACENTINO, CERIGNALE, COLI, CORTE BRUGNATELLA, FARINI, FERRIERE, FIORENZUOLA D'ARDA, GAZZOLA, GOSSOLENGO, GRAGNANO TREBBIENSE, GROPPARELLO, LUGAGNANO VAL D'ARDA, MONTICELLI D'ONGINA, MORFASSO, OTTONE, PIACENZA, PIANELLO VAL TIDONE, PIOZZANO, PONTE DELL'OLIO, PONTENURE, RIVERGARO, ROTTOFRENO, TRAVO, VERNASCA, VIGOLZONE, VILLANOVA SULL'ARDA, ZERBA, ZIANO PIACENTINO**

In sede di prima applicazione della presente Carta, le modalità di rateizzazione sono quelle previste dal Regolamento comunale.

Limitatamente ai Comuni gestiti da Iren Ambiente Comuni di **BOBBIO, BORGONOVO VAL TIDONE, CADEO, CALENDASCO, CASTELL'ARQUATO, GAZZOLA, GRAGNANO TREBBIENSE, PIACENZA, PIANELLO VAL TIDONE, PIOZZANO, RIVERGARO, ROTTOFRENO e ZIANO PIACENTINO** la rateizzazione degli importi dovuti non scaduti può essere richiesta al gestore attraverso i consueti canali di comunicazione:

- sportelli di Iren Ambiente https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/raccolta-rifiuti/raccolta-differenziata-a-piacenza-e-provincia.html
- e-mail servizioclientitari@gruppoiren.it

Per i Comuni di **AGAZZANO, ALSENO, ALTA VAL TIDONE, BESENZONE, BETTOLA, CAORSO, CASTEL S. GIOVANNI, CASTELVETRO PIACENTINO, CERIGNALE, COLI,**

CORTE BRUGNATELLA, FARINI, FERRIERE, FIORENZUOLA D'ARDA, GOSSOLENGO, GROPPARELLO, LUGAGNANO VAL D'ARDA, MONTICELLI D'ONGINA, MORFASSO, OTTONE, PONTE DELL'OLIO, PONTENURE, TRAVO, VERNASCA, VIGOLZONE, VILLANOVA SULL'ARDA e ZERBA le modalità per la rateizzazione dei pagamenti sono 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 TCP –** Comuni di **CARPANETO PIACENTINO, CORTEMAGGIORE, PODENZANO, SAN GIORGIO PIACENTINO, SAN PIETRO IN CERRO, SARMATO**

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede di norma ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso: a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile; b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile.

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 Gestore si impegna a garantire un tempo di rettifica degli importi non dovuti pari, di norma, a centoventi (120) giorni lavorativi.

In sede di prima applicazione della presente Carta, le modalità e le tempistiche di rettifica degli importi addebitati sono quelle previste all'art. "*Rimborsi e compensazione*" del Regolamento TCP deliberato dall'Amministrazione comunale.

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.

Utenze gestite in regime di **TARI TRIBUTO –** Comuni di **AGAZZANO, ALSENO, ALTA VAL TIDONE, BESENZONE, BETTOLA, BOBBIO, BORGONOVO VAL TIDONE, CADEO, CALENDASCO, CAORSO, CASTEL S. GIOVANNI, CASTELL'ARQUATO, CASTELVETRO PIACENTINO, CERIGNALE, COLI, CORTE BRUGNATELLA, FARINI, FERRIERE, FIORENZUOLA D'ARDA, GAZZOLA, GOSSOLENGO, GRAGNANO TREBBIENSE, GROPPARELLO, LUGAGNANO VAL D'ARDA, MONTICELLI D'ONGINA, MORFASSO, OTTONE, PIACENZA, PIANELLO VAL TIDONE, PIOZZANO, PONTE DELL'OLIO, PONTENURE, RIVERGARO, ROTTOFRENO, TRAVO, VERNASCA, VIGOLZONE, VILLANOVA SULL'ARDA, ZERBA, ZIANO PIACENTINO**

Limitatamente ai Comuni gestiti da **Iren Ambiente** (Comuni di **BOBBIO, BORGONOVO VAL TIDONE, CADEO, CALENDASCO, CASTELL'ARQUATO, GAZZOLA, GRAGNANO TREBBIENSE, PIACENZA, PIANELLO VAL TIDONE, PIOZZANO, RIVERGARO,**

ROTTOFRENO e ZIANO PIACENTINO), in sede di prima applicazione della presente Carta, le modalità e le tempistiche di rettifica degli importi addebitati sono quelle previste dal Regolamento comunale pubblicate al seguente link: **https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html**

Per i Comuni di **AGAZZANO, ALSENO, ALTA VAL TIDONE, BESENZONE, BETTOLA, CAORSO, CASTEL S. GIOVANNI, CASTELVETRO PIACENTINO, CERIGNALE, COLI, CORTE BRUGNATELLA, FARINI, FERRIERE, FIORENZUOLA D'ARDA, GOSSOLENGO, GROPPARELLO, LUGAGNANO VAL D'ARDA, MONTICELLI D'ONGINA, MORFASSO, OTTONE, PONTE DELL'OLIO, PONTENURE, TRAVO, VERNASCA, VIGOLZONE, VILLANOVA SULL'ARDA e ZERBA** la modalità e i tempi di rettifica degli importi non dovuti sono 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 TCP –** Comuni di **CARPANETO PIACENTINO, CORTEMAGGIORE, PODENZANO, SAN GIORGIO PIACENTINO, SAN PIETRO IN CERRO, SARMATO**

È possibile recuperare le informazioni al seguente link https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html

Utenze gestite in regime di **TARI TRIBUTO –** Comuni di **AGAZZANO, ALSENO, ALTA VAL TIDONE, BESENZONE, BETTOLA, BOBBIO, BORGONOVO VAL TIDONE, CADEO, CALENDASCO, CAORSO, CASTEL S. GIOVANNI, CASTELL'ARQUATO, CASTELVETRO PIACENTINO, CERIGNALE, COLI, CORTE BRUGNATELLA, FARINI, FERRIERE, FIORENZUOLA D'ARDA, GAZZOLA, GOSSOLENGO, GRAGNANO TREBBIENSE, GROPPARELLO, LUGAGNANO VAL D'ARDA, MONTICELLI D'ONGINA, MORFASSO, OTTONE, PIACENZA, PIANELLO VAL TIDONE, PIOZZANO, PONTE DELL'OLIO, PONTENURE, RIVERGARO, ROTTOFRENO, TRAVO, VERNASCA, VIGOLZONE, VILLANOVA SULL'ARDA, ZERBA, ZIANO PIACENTINO**

Limitatamente ai Comuni gestiti da Iren Ambiente (Comuni di **BOBBIO, BORGONOVO VAL TIDONE, CADEO, CALENDASCO, CASTELL'ARQUATO, GAZZOLA, GRAGNANO TREBBIENSE, PIACENZA, PIANELLO VAL TIDONE, PIOZZANO, RIVERGARO, ROTTOFRENO e ZIANO PIACENTINO**), le modalità sono esplicitate nei regolamenti comunali scaricabili al link**:**
https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html

Per i Comuni di **AGAZZANO, ALSENO, ALTA VAL TIDONE, BESENZONE, BETTOLA, CAORSO, CASTEL S. GIOVANNI, CASTELVETRO PIACENTINO, CERIGNALE, COLI, CORTE BRUGNATELLA, FARINI, FERRIERE, FIORENZUOLA D'ARDA, GOSSOLENGO, GROPPARELLO, LUGAGNANO VAL D'ARDA, MONTICELLI D'ONGINA, MORFASSO, OTTONE, PONTE DELL'OLIO, PONTENURE, TRAVO, VERNASCA, VIGOLZONE, VILLANOVA SULL'ARDA e ZERBA** 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 ed altre categorie protette) ai propri servizi amministrativi e commerciali e si impegna ad agevolare tali soggetti nella fruizione dei medesimi servizi offerti dal gestore.

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

37. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed 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)

Il gestore si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche. Il gestore al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

• istituisce un portale internet, accessibile anche a soggetti con disabilità, al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del servizio ed ai Regolamenti, presentare richieste e reclami e comunicare con il gestore;

• ove previsto dal contratto di servizio, e comunque qualora ne ravveda l'opportunità, predispone apposita app per smartphone che consenta la comunicazione diretta tra utenti e gestore anche al fine della segnalazione di eventuali disservizi;

• informa gli utenti, tramite appositi spazi in bolletta, avvisi, opuscoli chiari, facilmente leggibili e agevolmente reperibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa ed alle agevolazioni esistenti; • al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, fornisce informazioni sulla frequenza di emissione delle bollette;

• cura i rapporti con l'Agenzia di ambito, i Comuni e le Circoscrizioni, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;

• svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento e della produzione di rifiuti, all'incentivazione della raccolta differenziata;

• pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo di cui all'art. 15 L.R. n. 23/2011 e s.m.i.;

• valuta e promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, tenendo conto anche dei suggerimenti del Comitato consultivo degli utenti dell'Agenzia d'ambito;

• informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso esse, anche avvalendosi del Comitato Consultivo;

• verifica periodicamente, anche tramite apposite indagini, concordate con l'Agenzia di ambito, che si avvale del Comitato consultivo degli utenti, il livello di conoscenza della Carta dei Servizi e si impegna a favorirne una crescente diffusione (anche tramite specifici messaggi di richiamo da inserire nelle bollette)

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 TCP –** Comuni di **CARPANETO PIACENTINO, CORTEMAGGIORE, PODENZANO, SAN GIORGIO PIACENTINO, SAN PIETRO IN CERRO, SARMATO**

Le modalità di informazione all'utenza sono attuate nel rispetto del TITR (Testo Integrato in tema di Trasparenza) scaricabile al seguente link:
https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/trasparenza.html

Utenze gestite in regime di **TARI TRIBUTO –** Comuni di **AGAZZANO, ALSENO, ALTA VAL TIDONE, BESENZONE, BETTOLA, BOBBIO, BORGONOVO VAL TIDONE, CADEO, CALENDASCO, CAORSO, CASTEL S. GIOVANNI, CASTELL'ARQUATO, CASTELVETRO PIACENTINO, CERIGNALE, COLI, CORTE BRUGNATELLA, FARINI, FERRIERE, FIORENZUOLA D'ARDA, GAZZOLA, GOSSOLENGO, GRAGNANO TREBBIENSE, GROPPARELLO, LUGAGNANO VAL D'ARDA, MONTICELLI D'ONGINA, MORFASSO, OTTONE, PIACENZA, PIANELLO VAL TIDONE, PIOZZANO, PONTE DELL'OLIO, PONTENURE, RIVERGARO, ROTTOFRENO, TRAVO, VERNASCA, VIGOLZONE, VILLANOVA SULL'ARDA, ZERBA, ZIANO PIACENTINO**

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

39. DOCUMENTI DI RISCOSSIONE

Utenze gestite in regime di **tariffa corrispettiva TCP –** Comuni di **CARPANETO PIACENTINO, CORTEMAGGIORE, PODENZANO, SAN GIORGIO PIACENTINO, SAN PIETRO IN CERRO, SARMATO**

Al seguente link è descritto il contenuto del documento di riscossione: https://www.gruppoiren.it/it/assistenza/faq.html?tab=3

(FAQ: Esempio di fattura Tariffa Rifiuti)

Utenze gestite in regime di **TARI TRIBUTO –** Comuni di **AGAZZANO, ALSENO, ALTA VAL TIDONE, BESENZONE, BETTOLA, BOBBIO, BORGONOVO VAL TIDONE, CADEO, CALENDASCO, CAORSO, CASTEL S. GIOVANNI, CASTELL'ARQUATO, CASTELVETRO PIACENTINO, CERIGNALE, COLI, CORTE BRUGNATELLA, FARINI, FERRIERE, FIORENZUOLA D'ARDA, GAZZOLA, GOSSOLENGO, GRAGNANO TREBBIENSE, GROPPARELLO, LUGAGNANO VAL D'ARDA, MONTICELLI D'ONGINA, MORFASSO, OTTONE, PIACENZA, PIANELLO VAL TIDONE, PIOZZANO, PONTE DELL'OLIO, PONTENURE, RIVERGARO, ROTTOFRENO, TRAVO, VERNASCA, VIGOLZONE, VILLANOVA SULL'ARDA, ZERBA, ZIANO PIACENTINO**

Limitatamente ai Comuni da **Iren Ambiente** (Comuni di **BOBBIO, BORGONOVO VAL TIDONE, CADEO, CALENDASCO, CASTELL'ARQUATO, GAZZOLA, GRAGNANO TREBBIENSE, PIACENZA, PIANELLO VAL TIDONE, PIOZZANO, RIVERGARO, ROTTOFRENO e ZIANO PIACENTINO**), il gestore industriale il contenuto del documento di riscossione è descritto al seguente link: https://www.gruppoiren.it/it/assistenza/faq.html?tab=3

(FAQ: Esempio di avviso di pagamento Tassa Rifiuti)

Per i Comuni di **AGAZZANO, ALSENO, ALTA VAL TIDONE, BESENZONE, BETTOLA, CAORSO, CASTEL S. GIOVANNI, CASTELVETRO PIACENTINO, CERIGNALE, COLI, CORTE BRUGNATELLA, FARINI, FERRIERE, FIORENZUOLA D'ARDA, GOSSOLENGO, GROPPARELLO, LUGAGNANO VAL D'ARDA, MONTICELLI D'ONGINA, MORFASSO, OTTONE, PONTE DELL'OLIO, PONTENURE, TRAVO, VERNASCA, VIGOLZONE, VILLANOVA SULL'ARDA e ZERBA** 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 della qualità del servizio reso sono svolte dal Gestore con diverse modalità 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; le rilevazioni per acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio erogato ed i risultati di tali rilevazioni, avranno cadenza periodica e saranno costituite da interviste anche telefoniche su campioni rappresentativi di tutti i clienti del servizio, possibilmente coinvolgendo il principale referente del gestore all'interno del nucleo utente;

- **di registrazione e rendicontazione** secondo quanto previsto dal **contratto di servizio** e, per determinati quadranti, **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. Il dettaglio degli obblighi informativi nei confronti dell'Autorità e di ATERSIR è descritto nel Titolo XIII "Obblighi di Registrazione e Comunicazione "del TQRIF.

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.

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).

Il gestore deve dare informazione ad ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard in merito ad esso ed 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 ad **indennizzo automatico** sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Rettifiche di fatturazione	**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.

Si riporta a seguire una tabella riassuntiva degli standard generali e dei relativi valori limite la cui violazione è sottoposta ad applicazione di penalità come risulta dagli atti relativi all'affidamento del servizio al gestore.

In sede di Convenzione fra gestore e Agenzia d'ambito sono definiti gli ulteriori standard generali di servizio, i valori obiettivo ed 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	Iren Ambiente S.p.A
Sede Legale	Strada Borgoforte, 22 - 29122 Piacenza
Sede Operativa	Strada Baganzola 36/A – 43126 Parma
Numero verde	800212607
Altro recapito telefonico	05222971
Posta ordinaria	Via Nubi di Magellano,30 Reggio Emilia 42123
Email	ambiente.emilia@gruppoiren.it
PEC	ccambiente@pec.gruppoiren.it

Per i Comuni in regime di TARI, le informazioni di contatto sono indicate negli allegati specifici alla presente Carta della Qualità.

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 ed assimilati 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
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 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 ed 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 ed assimilati, 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.

Contratto di servizio
Atto che regolamenta i rapporti tra Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti ed 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
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

Ecostation sono ecostazioni fisse di conferimento dei rifiuti a servizio di tutte le utenze, sia domestiche che non domestiche.
Permettono il conferimento di diverse tipologie di rifiuti e rappresentano un ausilio fondamentale per soddisfare le esigenze dei cittadini che si trovino in difficoltà a conferire i rifiuti secondo il normale calendario per le esigenze più svariate (ferie, week-end, pendolari, turnisti, etc). Funzionano tramite l'utilizzo dell'ecocard della tessera sanitaria dell'intestatario del contratto di igiene urbana, e sono dotate di sportelli per il conferimento dei materiali

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 ed 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.

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 ed 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

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 l'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 ad 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) ed 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 ed 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, posta 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 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 ad 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 9 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 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

Il gestore ha predisposto una pagina web di assistenza al seguente link: https://www.gruppoiren.it/it/assistenza/faq.html?tab=3

COMUNE DI AGAZZANO

Indirizzo web di riferimento		
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.agazzano.pc.it/c033001/zf/index.php/privacy/index/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	Altro recapito telefonico	SI	0523/971711
	Posta ordinaria	SI	Piazza Europa, 7 - 29010 Agazzano (PC)
	Email	SI	urp@comune.agazzano.pc.it
	PEC	SI	comune.agazzano@legalmail.it
	Informazioni di contatto		

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

ATTI APPROVATI	(*riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione*)
Regolamento comunale	https://www.comune.agazzano.pc.it/c033001/zf/index.php/modulistica/index/dettaglio-area/area/4?sat=1694079783&nodo=nodo1
Delibera di approvazione tariffe	https://www.comune.agazzano.pc.it/c033001/zf/index.php/modulistica/index/dettaglio-area/area/4?sat=1694079783&nodo=nodo1

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

COMUNE DI ALSENO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.comune.alseno.pc.it/home/notizie-eventi/notizie/2022/12/Trasparenza-per-la-Gestione-Rifiuti-Comune-di-Alseno.html
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.alseno.pc.it/home/info/privacy-policy.html

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 attesa di attivazione ma affidamento già eseguito
	Altro recapito telefonico	SI	0523/945508
	Posta ordinaria	SI	Piazza XXV Aprile, 1 29010 Alseno (PC)
	Email	SI	tributi@comune.alseno.pc.it
	PEC	SI	comune.alseno@sintranet.legalmail.it
	Sportello fisico		
	Sede		Piazza XXV Aprile, 1 29010 Alseno (PC)
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		https://www.comune.alseno.pc.it/home/amministrazione/aree_amministrative/ufficio~c262e67a-adfc-424a-8b80-5c627975ab63~.html#c262e67a-adfc-424a-8b80-5c627975ab63_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.comune.alseno.pc.it/home/notizie-eventi/notizie/2022/12/Trasparenza-per-la-Gestione-Rifiuti-Comune-di-Alseno.html#10726582-e730-4eff-bf25-c2d459bb909e
Delibera di approvazione tariffe	https://www.comune.alseno.pc.it/home/notizie-eventi/notizie/2022/12/Trasparenza-per-la-Gestione-Rifiuti-Comune-di-Alseno.html#5f0da63f-5691-4d89-9822-b5b3278d28f9

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 le modulistica*		Termini presentazione istanza
			a mezzo PEC o via e.mail https://www.comune.alseno.pc.it/home/notizie-eventi/notizie/2022/12/Trasparenza-per-la-Gestione-Rifiuti-Comune-di-Alseno.html#bc75a34b-2760-4bc2-a25b-0458fa336c94		
			c/o Sportello fisico o a mezzo posta ordinaria-Ufficio Tributi - Piazza XXV Aprile, 1 29010 Alseno (PC)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Termini previsti dal Regolamento comunale vigente
			//	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione
					Termini previsti dal Regolamento comunale vigente
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 le modulistica*		Termini presentazione istanza
			a mezzo PEC o via e.mail https://www.comune.alseno.pc.it/home/notizie-eventi/notizie/2022/12/Trasparenza-per-la-Gestione-Rifiuti-Comune-di-Alseno.html#bc75a34b-2760-4bc2-a25b-0458fa336c94		
			c/o Sportello fisico o a mezzo posta ordinaria-Ufficio Tributi - Piazza XXV Aprile, 1 29010 Alseno (PC)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Termini previsti dal Regolamento comunale vigente
			//	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione
					Termini previsti dal Regolamento comunale vigente

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 le modulistica*		Termini previsti dal Regolamento comunale vigente
			a mezzo PEC o via e.mail https://www.comune.alseno.pc.it/home/notizie-eventi/notizie/2022/12/Trasparenza-per-la-Gestione-Rifiuti-Comune-di-Alseno.html#bc75a34b-2760-4bc2-a25b-0458fa336c94		
			c/o Sportello fisico o a mezzo posta ordinaria- Ufficio Tributi - Piazza XXV Aprile, 1 29010 Alseno (PC)	*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 le modulistica*		Termini previsti dal Regolamento comunale vigente
			a mezzo PEC o via e.mail https://www.comune.alseno.pc.it/home/notizie-eventi/notizie/2022/12/Trasparenza-per-la-Gestione-Rifiuti-Comune-di-Alseno.html#bc75a34b-2760-4bc2-a25b-0458fa336c94		
			c/o Sportello fisico o a mezzo posta ordinaria- Ufficio Tributi - Piazza XXV Aprile, 1 29010 Alseno (PC)	*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 le modulistica*		Termini previsti dal Regolamento comunale vigente
			a mezzo PEC o via e.mail https://www.comune.alseno.pc.it/home/notizie-eventi/notizie/2022/12/Trasparenza-per-la-Gestione-Rifiuti-Comune-di-Alseno.html#bc75a34b-2760-4bc2-a25b-0458fa336c94		
			c/o Sportello fisico o a mezzo posta ordinaria- Ufficio Tributi - Piazza XXV Aprile, 1 29010 Alseno (PC)	*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**	Termini previsti dal Regolamento comunale vigente
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	Termini previsti dal 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**	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		https://www.comune.alseno.pc.it/home/notizie-eventi/notizie/2022/12/Trasparenza-per-la-Gestione-Rifiuti-Comune-di-Alseno.html#2b0c61c6-4b66-460f-8596-152843c98029	
		Importo minimo della rata €	Importo previsto dal Regolamento comunale vigente
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
		https://www.comune.alseno.pc.it/home/notizie-eventi/notizie/2022/12/Trasparenza-per-la-Gestione-Rifiuti-Comune-di-Alseno.html#2b0c61c6-4b66-460f-8596-152843c98029	
		Termine previsto dal Regolamento comunale vigente	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 STRADE: modalità manuale e con ausilio di soffiatore; SERVIZIO DI RACCOLTA INGOMBRANTI: a domicilio con cadenza mensile; RACCOLTA PILE: postazioni svuotate periodicamente; RACCOLTA MEDICINALI: svuotamento contenitori posizionati presso le farmacie comunali.

COMUNE DI ALTA VAL TIDONE

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	http://www.comunealtavaltidone.pc.it/zf/index.php/trasparenza
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.comunealtavaltidone.pc.it/c033049/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/342

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	n.d.
	Numero verde	SI	**800959216**
	Altro recapito telefonico	NO	n.d.
	Posta ordinaria	SI	VIA ROMA, 28 - LOC.NIBBIANO (PC) - 29031 ALTA VAL TIDONE (PC)
	Email	SI	GALBERICI@COMUNEALTAVALTIDONE.PC.IT - ELUPPINI@COMUNEALTAVALTDIONE.PC.IT
	PEC	SI	protocollo@pec.comunealtavaltidone.pc.it
	Sportello fisico		
	Sede		VIA ROMA, 28 - LOC.NIBBIANO (PC) - 29031 ALTA VAL TIDONE (PC)
	Accesso tramite appuntamento		LIBERA E SU APPUNTAMENTO
	Giorni apertura e orario		http://www.comunealtavaltidone.pc.it/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/81

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.comunealtavaltidone.pc.it/c033049/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/430
Delibera di approvazione tariffe	http://www.comunealtavaltidone.pc.it/c033049/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/66

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.comunealtavaltidone.pc.it/c033049/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/66	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			http://www.comunealtavaltidone.pc.it/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/81	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione
					n.d.
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.comunealtavaltidone.pc.it/c033049/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/66	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			http://www.comunealtavaltidone.pc.it/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/81	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione
					n.d.

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.comunealtavaltidone.pc.it/c033049/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/66	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			http://www.comunealtavaltidone.pc.it/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/81	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.comunealtavaltidone.pc.it/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/81	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			http://www.comunealtavaltidone.pc.it/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/81	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.comunealtavaltidone.pc.it/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/81	*Link a cui recuperare la modulistica*	60 giorni lavorativi
			http://www.comunealtavaltidone.pc.it/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/81	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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**	**Servizio**	
	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	F24 - PAGOPA
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	L'avviso di pagamento deve essere emesso almeno 20 giorni solari antecedenti la scadenza di pagamento della prima rata.
	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**	**Servizio**	
	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	
		http://www.comunealtavaltidone.pc.it/c033049/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/430	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	
		UD 50 - UND 100	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	
		http://www.comunealtavaltidone.pc.it/c033049/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/66	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
		max 180 giorni lavorativi	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI BESENZONE

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.halleyweb.com/c033003/zf/index.php/trasparenza/admin/index/categoria/135
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.besenzone.pc.it/c033003/zf/index.php/privacy/index/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	0523/836465
	Posta ordinaria	SI	VIA VILLA, 130 29010 BESENZONE (PC)
	Email	SI	info@comune.besenzone.pc.it
	PEC	SI	comune.besenzone@sintranet.legalmail.it
	Sportello fisico		
	Sede		VIA VILLA, 130 29010 BESENZONE (PC)
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		DA LUNEDI AL VENERDI DALLE 08,30 ALLE 13,00

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.halleyweb.com/c033003/zf/index.php/trasparenza/admin/index/categoria/135
Delibera di approvazione tariffe	https://www.halleyweb.com/c033003/zf/index.php/trasparenza/admin/index/categoria/135

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
			VIA VILLA, 130 29010 BESENZONE (PC)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	ENTRO IL 31 GENNAIO DELL'ANNO SUCCESSIVO ALLA DATA DI INIZIO POSSESSO
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione termimi 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	_____	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			VIA VILLA, 130 29010 BESENZONE (PC)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	ENTRO IL 31 GENNAIO DELL'ANNO SUCCESSIVO ALLA DATA DI INIZIO POSSESSO
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione termimi previsti dal regolamento

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*	termimi previsti dal regolamento
			_____	*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*	termimi previsti dal regolamento
			_____	*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*	termimi previsti dal regolamento
			_____	*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**	termimi previsti dal regolamento	
	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.halleyweb.com/c033003/zf/index.php/trasparenza/admin/index/categoria/135	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	SONO PREVISTE AL MASSIMO N° 4 RATE	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	https://www.halleyweb.com/c033003/zf/index.php/trasparenza/admin/index/categoria/135	*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	RACCOLTA E TRASPORTO	GESTIONE AREA ECOLOGICA CON I SEGUENTI ORARI DI APERTURA: GIOVEDI': •DAL 01 GIUGNO AL 30 SETTEMBRE DALLE 08,00 ALLE 11,00 •DAL 01 OTTOBRE AL 31 MAGGIO DALLE 14,00 ALLE 16,30 SABATO: •DALLE 8,00 ALLE 12,00 link informazioni orari e attivita https://www.halleyweb.com/c033003/zf/index.php/trasparenza/admin/index/categoria/135

COMUNE DI BETTOLA

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	www.comune.bettola.pc.it
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	www.comune.bettola.pc.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	800212607
	Altro recapito telefonico	SI	0523/917718
	Posta ordinaria	SI	Piazza C. Colombo 10 29021 Bettola PC
	Email	SI	protocollo@comune.bettola.pc.it
	PEC	SI	protocollo@pec.comune.bettola.pc.it
	Sportello fisico		
	Sede		Bettola, Piazza C. Colombo 10
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		http://www.comune.bettola.pc.it/c033004/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/97

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.bettola.pc.it/c033004/zf/index.php/atti-generali/index/dettaglio-atto/atto/2
Delibera di approvazione tariffe	http://www.comune.bettola.pc.it/c033004/mc/mc_p_ricerca.php

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.bettola.pc.it/c033004/zf/index.php/modulistica/index/dettaglio-area/area/5?sat=1675157604&nodo=nodo9	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			_____SEDE COMUNALE UFFICIO TRIBUTI_____	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	entro il trimestre solare dall'inizio del possesso e/o detenzione immobile
			_____	*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	http://www.comune.bettola.pc.it/c033004/zf/index.php/modulistica/index/dettaglio-area/area/5?sat=1675157604&nodo=nodo9	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			_____SEDE COMUNALE UFFICIO TRIBUTI_____	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	entro il trimestre solare dalla data dell'evento
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione 30 giorni

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.	SONO COMUNQUE VALIDE LE RICHIESTE INVIATE SENZA UTILIZZARE I MODELLI COMUNALI, PURCHE' CONTENENTI I DATI IDENTIFICATIVI DELL'UTENZE	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			SONO COMUNQUE VALIDE LE RICHIESTE INVIATE SENZA UTILIZZARE I MODELLI COMUNALI, PURCHE' CONTENENTI I DATI IDENTIFICATIVI DELL'UTENZE	*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.	SONO COMUNQUE VALIDE LE RICHIESTE INVIATE SENZA UTILIZZARE I MODELLI COMUNALI, PURCHE' CONTENENTI I DATI IDENTIFICATIVI DELL'UTENZE	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			SONO COMUNQUE VALIDE LE RICHIESTE INVIATE SENZA UTILIZZARE I MODELLI COMUNALI, PURCHE' CONTENENTI I DATI IDENTIFICATIVI DELL'UTENZE	*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	SONO COMUNQUE VALIDE LE RICHIESTE INVIATE SENZA UTILIZZARE I MODELLI COMUNALI, PURCHE' CONTENENTI I DATI IDENTIFICATIVI DELL'UTENZE	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			SONO COMUNQUE VALIDE LE RICHIESTE INVIATE SENZA UTILIZZARE I MODELLI COMUNALI, PURCHE' CONTENENTI I DATI IDENTIFICATIVI DELL'UTENZE	*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 - BONIFICO BANCARIO
	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**	
		http://www.comune.bettola.pc.it/c033004/zf/index.php/atti-generali/index/dettaglio-atto/atto/2	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	
		100	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	
		http://www.comune.bettola.pc.it/c033004/zf/index.php/atti-generali/index/dettaglio-atto/atto/2	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
		30	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	RACCOLTA E TRASPORTO	RACCOLTA IN OCCASIONE MERCATO SETTIMANALE E TRASPORTO DELLO STESSO

COMUNE DI BOBBIO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/trasparenza.html
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.gruppoiren.it/it/privacy-e-cookie-policy.html

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	n.d.
	Numero verde	SI	800969696
	Altro recapito telefonico	NO	n.d.
	Posta ordinaria	SI	STRADA BORGOFORTE 22 - 29122 - PIACENZA (PC)
	Email	SI	servizioclientitari@gruppoiren.it (Utenza Domestiche); sportelloimpresetari@gruppoiren.it (Utenze Non Domestiche)
	PEC	SI	gestionetari.ambiente@pec.gruppoiren.it
	Sportello fisico		
	Sede		https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3
	Accesso tramite appuntamento		LIBERA E SU APPUNTAMENTO
	Giorni apertura e orario		https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Soggetto esterno (appalto/concessione)
	Iren Ambiente SpA

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html
Delibera di approvazione tariffe	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html

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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione
					n.d.
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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione
					n.d.

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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	60 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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**	**Servizio**	
	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	F24 - PAGOPA
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	L'avviso di pagamento deve essere emesso almeno 20 giorni solari antecedenti la scadenza di pagamento della prima rata.
	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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	
		Importo minimo della rata €	UD 50 - UND 100	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
			https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	
			max 180 giorni lavorativi	Tempo previsto per la rettifica in giorni

SERVIZI SVOLTI DIRETTAMENTE DAL COMUNE, ULTERIORI A QUELLI DEL GESTORE INDUSTRIALE	**Tipologia di servizio**	**Descrizione del servizio svolto**
	Spazzamento strade	Pulizia e spazzamento strade e piazze comunali: Pulizia e spazzamento strade comunali 4 giorni con spazzatrice

COMUNE DI BORGONOVO VAL TIDONE

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/trasparenza.html
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.gruppoiren.it/it/privacy-e-cookie-policy.html

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	n.d.
	Numero verde	SI	800969696
	Altro recapito telefonico	NO	n.d.
	Posta ordinaria	SI	STRADA BORGOFORTE 22 - 29122 - PIACENZA (PC)
	Email	SI	servizioclientitari@gruppoiren.it (Utenza Domestiche); sportelloimpresetari@gruppoiren.it (Utenze Non Domestiche)
	PEC	SI	gestionetari.ambiente@pec.gruppoiren.it
	Sportello fisico		
	Sede		https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3
	Accesso tramite appuntamento		LIBERA E SU APPUNTAMENTO
	Giorni apertura e orario		https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Soggetto esterno (appalto/concessione)
	Iren Ambiente SpA

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html
Delibera di approvazione tariffe	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html

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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione
					n.d.
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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione
					n.d.

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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	60 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta	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**	L'avviso di pagamento deve essere emesso almeno 20 giorni solari antecedenti la scadenza di pagamento della prima rata.
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta	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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	
		Importo minimo della rata €	UD 50 - UND 100	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
			https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	
			max 180 giorni lavorativi	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI CADEO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/trasparenza.html
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://protezionedatipersonali.it/informativa#:~:text=L'informativa%20%C3%A8%20dovuta%20ogni,trattamento%20riguarda%20dati%20anonimi%20(es.

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		WWW.IRENAMBIENTE.IT
	Numero verde		800969696
	Altro recapito telefonico		NO
	Posta ordinaria		IREN AMBIENTE SPA SEDE DI STRADA BORGOFORTE, 22 29122 PIACENZA
	Email		SERVIZIOCLIENTITARI@GRUPPOIREN.IT
	PEC		NO
	Sportello fisico		
	Sede		FIORENZUOLA D'ARDA, VIA SAN FIORENZO,23
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		LUN MAR MER 8,40/12,40 14,30/15,30, GIOV 9,00/17,00 VEN 8,40/12,40

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Soggetto esterno (appalto/concessione)
	IREN

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	APP. DEL. CC. 34 DEL 29/06/21
Delibera di approvazione tariffe	APP DEL. CC.20 DEL 26/05/22

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	WWW.IRENAMNIENTE.IT	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			VIA SAN FIORENZO, 23 FIORENZUOLA D'ARDA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90
			WWW.IRENAMNIENTE.IT	*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	WWW.IRENAMNIENTE.IT	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			VIA SAN FIORENZO, 23 FIORENZUOLA D'ARDA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90
			WWW.IRENAMNIENTE.IT	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione
					90

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.	servizioclienti@gruppoiren.it	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			VIA SAN FIORENZO, 23 FIORENZUOLA D'ARDA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			WWW.IRENAMBIENTE.IT	*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.IRENAMBIENTE.IT	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			VIA SAN FIORENZO, 23 FIORENZUOLA D'ARDA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			WWW.IRENAMBIENTE.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	WWW.IRENAMBIENTE.IT	*Link a cui recuperare la modulistica*	60
			VIA SAN FIORENZO, 23 FIORENZUOLA D'ARDA	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			WWW.IRENAMBIENTE.IT	*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**	WWW.IRENAMBIENTE.IT	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	100	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	WWW.IRENAMBIENTE.IT	WWW.IRENAMBIENTE.IT
			120	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI CALENDASCO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/trasparenza.html
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.gruppoiren.it/it/privacy-e-cookie-policy.html

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA

o Carta Qualità/TQRIF	Modalità accesso	(Selezionare se presente)	Contatto
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	NO	n.d.
	Numero verde	SI	**800969696**
	Altro recapito telefonico	NO	n.d.
	Posta ordinaria	SI	STRADA BORGOFORTE 22 - 29122 - PIACENZA (PC)
	Email	SI	servizioclientitari@gruppoiren.it (Utenza Domestiche); sportelloimpresetari@gruppoiren.it (Utenze Non Domestiche)
	PEC	SI	gestionetari.ambiente@pec.gruppoiren.it
	Sportello fisico		
	Sede		https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3
	Accesso tramite appuntamento		LIBERA E SU APPUNTAMENTO
	Giorni apertura e orario		https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Soggetto esterno (appalto/concessione)
	Iren Ambiente SpA

ATTI APPROVATI	(*riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione*)
Regolamento comunale	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html
Delibera di approvazione tariffe	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html

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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione n.d.
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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione n.d.

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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	60 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta	**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**	L'avviso di pagamento deve essere emesso almeno 20 giorni solari antecedenti la scadenza di pagamento della prima rata.
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta	**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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	
		Importo minimo della rata €	UD 50 - UND 100	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
			https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	
			max 180 giorni lavorativi	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI CAORSO

Indirizzo web di riferimento		
		www.comune.caorso.pc.it
	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.halleyweb.com/c033010/zf/index.php/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.halleyweb.com/c033010/zf/index.php/trasparenza/index/index

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	0523/814734
	Posta ordinaria	SI	Piazza Rocca, 1 - 2912 CAORSO
	Email	SI	tributi@comune.caorso.pc.it
	PEC	SI	ragioneria@pec.comune.caorso.pc.it
	Sportello fisico		
	Sede		Comune di Caorso
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 13,00

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune
ATTI APPROVATI	*(riferimento delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.halleyweb.com/c033010/images/tributi/Regolamento%20TARI%202022.pdf https://www.comune.caorso.pc.it/c033010/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/139
Delibera di approvazione tariffe	https://www.comune.caorso.pc.it/c033010/images/tributi/DOC.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.caorso.pc.it/c033010/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/139	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			presso l'uffico tributi nella sede comunale di Piazza Rocca, 1	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	entro il 30/06 dell'anno scuccessivo alla data di inizio del possesso o dellai detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo
			https://www.comune.caorso.pc.it/c033010/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/139	*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.caorso.pc.it/c033010/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/139	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			presso l'uffico tributi nella sede comunale di Piazza Rocca, 1	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	in regolamento non è stata indicata una data, ma abbiamo citato: "Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione"
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione la risposta all'istanza di attivazione avvine dopo massimo 2 giornri dalla sua presentazione

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 è disponibile alcun modulo per reclamo	*Link a cui recuperare la modulistica*	
			_____	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	30GG
			_____	*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 è disponibile alcun modulo per reclamo	*Link a cui recuperare la modulistica*	30GG
			_____	*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*	tempo di risposta all'istanza entro giorni 15 gg
			presso l'uffico tributi nella sede comunale di Piazza Rocca, 1	*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**	la modalità di pagamento è mezzo PagoPA e in forma gratuita pagabile presso gli uffici comuali tramite POS
	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.halleyweb.com/c033010/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/139	
		Importo minimo della rata €	la rateizzaione è prevista da €100,01	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	istanza in carta libera	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			30	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI CASTEL SAN GIOVANNI

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=C261
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.castelsangiovanni.pc.it/it/page/privacy-comune-di-castel-san-giovanni

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	800186500
	Altro recapito telefonico	SI	0523/889749 0523/889721 0523/889757
	Posta ordinaria	SI	Piazza XX Settembre, 2 - 29015 Castel San Giovanni (PC)
	Email	SI	tributi@comune.castelsangiovanni.pc.it
	PEC	SI	comune.castelsangiovanni@sintranet.legalmail.it
	Sportello fisico		
	Sede		Piazza XX Settembre, 2 - 29015 Castel San Giovanni (PC)
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		https://www.comune.castelsangiovanni.pc.it/it/page/uffici-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.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=C261
Delibera di approvazione tariffe	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=C261

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.castelsangiovanni.pc.it/it/page/tari-3	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			UFFICIO TRIBUTI - Piazza XX Settembre, 2 - 29015 Castel San Giovanni (PC)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			https://sportellotelematico.comune.castelsangiovanni.pc.it/	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione
					non previsto
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.castelsangiovanni.pc.it/it/page/tari-3	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			UFFICIO TRIBUTI - Piazza XX Settembre, 2 - 29015 Castel San Giovanni (PC)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			https://sportellotelematico.comune.castelsangiovanni.pc.it/	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione
					non previsto

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=C261	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni
			UFFICIO AMBIENTE - Piazza XX Settembre, 7 - 29015 Castel San Giovanni (PC) UFFICIO TRIBUTI - Piazza XX Settembre, 2 - 29015 Castel San Giovanni (PC)	*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.castelsangiovanni.pc.it/it/page/tari-3	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni
			UFFICIO TRIBUTI - Piazza XX Settembre, 2 - 29015 Castel San Giovanni (PC)	*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.castelsangiovanni.pc.it/it/page/tari-3	*Link a cui recuperare la modulistica*	non previsto
			UFFICIO TRIBUTI - Piazza XX Settembre, 2 - 29015 Castel San Giovanni (PC)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*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**	modello F24, PagoPa
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	acconto in due rate e saldo rata unica

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**	https://www.comune.castelsangiovanni.pc.it/it/page/tari-3	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	non previsto importo minimo	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	https://www.comune.castelsangiovanni.pc.it/it/page/tari-3	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			180	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI CASTELL'ARQUATO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/trasparenza.html
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.gruppoiren.it/it/privacy-e-cookie-policy.html

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	n.d.
	Numero verde	SI	800969696
	Altro recapito telefonico	NO	n.d.
	Posta ordinaria	SI	STRADA BORGOFORTE 22 - 29122 - PIACENZA (PC)
	Email	SI	servizioclientitari@gruppoiren.it (Utenza Domestiche); sportelloimpresetari@gruppoiren.it (Utenze Non Domestiche)
	PEC	SI	gestionetari.ambiente@pec.gruppoiren.it
	Sportello fisico		
	Sede		https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3
	Accesso tramite appuntamento		LIBERA E SU APPUNTAMENTO
	Giorni apertura e orario		https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Soggetto esterno (appalto/concessione)
	Iren Ambiente SpA

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html
Delibera di approvazione tariffe	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html

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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione n.d.
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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione n.d.

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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	60 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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**	**Servizio**	
	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	F24 - PAGOPA
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	L'avviso di pagamento deve essere emesso almeno 20 giorni solari antecedenti la scadenza di pagamento della prima rata.
	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**	**Servizio**		
	Art. 27 TQRIF	**Modalità rateizzazione**	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*	
			https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	
		Importo minimo della rata €	UD 50 - UND 100	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
			https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	
			max 180 giorni lavorativi	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI CASTELVETRO PIACENTINO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/index.php?P1X=aGFyMURtK2cvSlNxMFVSeTJQdnVQdjRMZE9iWVBBY1RqOHpwRWZoVlFxWT0=
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	http://halleyweb.com/c033014/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/233

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	0523257681 - 0523257682
	Posta ordinaria	SI	Piazza Biazzi, 1 - 29010 Castelvetro Piacentino
	Email	SI	tassarifiuti@comune.castelvetro.pc.it
	PEC	SI	comune.castelvetro@sintranet.legalmail.it
	Sportello fisico		
	Sede		Piazza Biazzi, 1 - 29010 Castelvetro Piacentino
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		martedì, mercoledì, giovedì dalle ore 8,30 alle ore 13,30

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/index.php?P1X=aGFyMURtK2cvSlNxMFVSeTJQdnVQdjRMZE9iWVBBY1RqOHpwRWZoVlFxWT0=
Delibera di approvazione tariffe	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/index.php?P1X=aGFyMURtK2cvSlNxMFVSeTJQdnVQdjRMZE9iWVBBY1RqOHpwRWZoVlFxWT0=

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIC

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/index.php?P1X=aGFyMURtK2cvSlNxMFVSeTJQdnVQdjRMZE9iWVBBY1RqOHpwRWZoVlFxWT0=	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Ufficio Tassa rifiuti (I piano Palazzo municipale)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	entro 90 gg dall'inizio del possesso
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
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/index.php?P1X=aGFyMURtK2cvSlNxMFVSeTJQdnVQdjRMZE9iWVBBY1RqOHpwRWZoVlFxWT0=	*Link a cui recuperare la modulistica*	Risposta all'istanza di attivazione
			Ufficio Tassa rifiuti (I piano Palazzo municipale)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	entro 90 gg dall'inizio del possesso o variazione
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

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/index.php?P1X=aGFyMURtK2cvSlNxMFVSeTJQdnVQdjRMZE9iWVBBY1RqOHpwRWZoVlFxWT0=	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			Ufficio Tassa rifiuti (I piano Palazzo municipale)	*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/index.php?P1X=aGFyMURtK2cvSlNxMFVSeTJQdnVQdjRMZE9iWVBBY1RqOHpwRWZoVlFxWT0=	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			Piazza Biazzi, 1 - Castelvetro Piacentino - ufficio tributi tassa rifiuti I piano	*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	://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/index.php?P1X=aGFyMURtK2cvSlNxMFVSeTJQdnVQdjRMZE9iWVBBY1RqOHpwRWZoVlFx	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			Comune di Castelvetro Piacentino - Piazza Biazzi, 1 - ufficio tributi	*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**	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**	
		https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/index.php?P1X=aGFyMURtK2cvSlNxMFVSeTJQdnVQdjRMZE9iWVBBY1RqOHpwRWZoVlFxWT0=	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	€ 100,00
	Art. 26 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	
		https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/index.php?P1X=aGFyMURtK2cvSlNxMFVSeTJQdnVQdjRMZE9iWVBBY1RqOHpwRWZoVlFxWT0=	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
		30	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI CERIGNALE

Indirizzo web di riferimento		
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	Altro recapito telefonico	SI	0523/939210
	Posta ordinaria	SI	Via Capoluogo, 1 C.A.P. 29020 Cerignale (Pc)
	Email	SI	comune@comune.cerignale.pc.it
	PEC	SI	comune.cerignale@sintranet.legalmail.it
	Informazioni di contatto		

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	http://www.comune.cerignale.pc.it/sottolivello.php?idsa=226&idbox=7&idvocebox=200
Delibera di approvazione tariffe	

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

COMUNE DI COLI

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	http://www.comune.coli.pc.it
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	https://sportellotelematico.icatributi.it/coli/Login.aspx
	Numero verde	NO	
	Altro recapito telefonico	SI	0187/5228252 0187/5228212 0187/5228257
	Posta ordinaria	NO	
	Email	SI	ufficiorsu@icatributi.it
	PEC	NO	
	Sportello fisico		
	Sede		COLI - VIA DEL MUNICIPIO, 1
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		http://www.comune.coli.pc.it/pagina.asp?IDpag=128&idbox=30&idvocebox=166

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo puntuale
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Soggetto esterno (appalto/concessione)
	I.C.A. - IMPOSTE COMUNALI AFFINI - S.R.L.

ATTI APPROVATI	(*riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione*)
Regolamento comunale	http://www.comune.coli.pc.it/pagina.asp?IDpag=128&idbox=30&idvocebox=166
Delibera di approvazione tariffe	http://www.comune.coli.pc.it/pagina.asp?IDpag=128&idbox=30&idvocebox=166

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.coli.pc.it/sottolivello.asp?idsa=182&idam=&idbox=30&idvocebox=166	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			UFFICIO DI COLI	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	60
			_____	*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	http://www.comune.coli.pc.it/sottolivello.asp?idsa=182&idam=&idbox=30&idvocebox=166	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			UFFICIO DI COLI	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	60
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione
					90

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 PREVISTA	*Link a cui recuperare la modulistica* *Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	30
			_____	*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 PREVISTA	*Link a cui recuperare la modulistica* *Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	30
			_____	*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 PREVISTA	*Link a cui recuperare la modulistica* *Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	60
			_____	*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	
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	30	
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	bimestrale	

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**	NON PREVISTA	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	100	
	Art. 26 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	NON PREVISTA	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			120	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI CORTE BRUGNATELLA

Indirizzo web di riferimento		
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.cortebrugnatella.pc.it/c033017/zf/index.php/privacy/index/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	Altro recapito telefonico	SI	0523/969011
	Posta ordinaria	SI	Piazza Severino Balletti 2 - CAP 29020 - Corte Brugnatella (PC)
	Email	SI	comune@comune.cortebrugnatella.pc.it
	PEC	SI	comune.cortebrugnatella@sintranet.legalmail.it
	Informazioni di contatto		

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www1.finanze.gov.it/finanze2/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/nuova_tari/sceltaanno.htm?cm=CORTE%20BRUGNATELLA&cc=D054&annoc=2023&lista=1&rc=2&pagina=&pr=
Delibera di approvazione tariffe	

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

COMUNE DI FARINI

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D502
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.farini.pc.it/zf/index.php/privacy/index/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	800969696
	Altro recapito telefonico	SI	0523910235
	Posta ordinaria	SI	Piazza Marconi 10 - 29023 Farini (PC)
	Email	SI	tributi@comune.farini.pc.it
	PEC	SI	comune.farini@sintranet.legalmail.it
	Sportello fisico		
	Sede		Piazza Marconi 10 - 29023 Farini (PC)
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D502

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/dipartimentopolitichefiscali/fiscalitalocale/tributi_locali/dati/2023/249_CIMUNIC-08pc23d502d.pdf
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=D502

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	Comune di Farini, Piazza Marconi 10 - 29023 Farini (PC)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Termini presentazione istanza
				Link in cui la modulistica è compilabile online	entro 90 giorni dall'occupazione
					Risposta all'istanza di attivazione
			Link a cui recuperare la modulistica		30
https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/ajax.php?P1X=QXJtTG1MdE01cmxta1ZWSHA2S0pvNXNVdENBZEJXNHlpc3c5TkJXaE9PcVFEQTNsSk15akxrSEhUdnhLUnB3TEJ2eFBTY0V2WFovTVBzdFdoOTQ2MWhzdFZoZ09aK2pzTnhDdG56WXplcGN6dTY3V0JQWFBQVmdqRUVDTFIlV1Z2cWVlR0JCNnBWYzhqRTkvZG9sNTNRPT0=					
https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/ajax.php?P1X=QXJtTG1MdE01cmxta1ZWSHA2S0pvNXNVdENBZEJXNHlpc3c5TkJXaE9PcVFEQTNsSk15akxrSEhUdnhLUnB3TEJ2eFBTY0V2WFovTVBzdFdoOTQ2MWwrL09jVDFjZytUTEpzQzd6WkhUOFdyL3k0SXNWNDY1SUtrQ3BrY21FUFc=					
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
			Comune di Farini, Piazza Marconi 10 - 29023 Farini (PC)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni dalla variazione/cessazione
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione
					90

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI					
Riferimento Carta	**Servizio**	**Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente**	**Modalità di presentazione**		**Tempo di risposta all'istanza entro**
https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/ajax.php?P1X=QXJtTG1MdE01cmxta1ZWSHA2S0pvNXNVdENBZEJXNHlpc3c5TkJXaE9PcVFEQTNsSk15akxrSEhUdnhLUnB3THZBa0pYbjRaTCtETDBNRlpkOWo4dE9CUFNEekVUTzlpK09ONkJKSTlpeGV3Yy92WTQ1eXNKVVdqclpTWDZCa3NiTUVmcWo5K2xaVmZocUxVYjRGNFh3PT0=		
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*		30
			Comune di Farini, Piazza Marconi 10 - 29023 Farini (PC)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/ajax.php?P1X=QXJtTG1MdE01cmxta1ZWSHA2S0pvNXNVdENBZEJXNHlpc3c5TkJXaE9PcVFEQTNsSk15akxrSEhUdnhLUnB3TE5HV3oybGhBNHNpaHY4ZE5ld2x4UHB6L1pIK3NydE5rZXVQR3crQTljUht5HN0emxJU3I4UjNrRDJ2MHZKM3g=				
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
			Comune di Farini, Piazza Marconi 10 - 29023 Farini (PC)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	
https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/ajax.php?P1X=QXJtTG1MdE01cmxta1ZWSHA2S0pvNXNVdENBZEJXNHlpc3c5TkJXaE9PcVFEQTNsSk15akxrSEhUdnhLUnB3TEdYSXFsSTZqNEpQalFraWhBdWNVc3FnRFZQcHVuZ0tyN3VJVWJtanF4cHlpL1IjSUFsc1ZGaFJaT0VhaXkyTDc=				
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*		60
			Comune di Farini, Piazza Marconi 10 - 29023 Farini (PC)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta	**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 - Per i residenti all'estro è possibile pagare anche con bonifico bancario
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	20
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta	**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.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D502		
		Importo minimo della rata €	L'importo della singola rata non può essere inferiore ad una soglia minima pari a cinquanta (50) euro.	
	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/ajax.php?P1X=QXJtTG1MdE01cmxta1ZWSHA2S0pvNXNVdENBZEJXNHlpc3c5TkJXaE9PcVFEQTNsSk15akxrSEhUdnhLUnB3TEdYSXFsSTZqNEpQalFraWhBdWNVc3FnRFZQcHVuZ0tyN3VJVWJtanF4cHlpL1IjSUFsc1ZGaFJaT0VhaXkyTDc=			
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
			60	Tempo previsto per la rettifica in giorni

SERVIZI SVOLTI DIRETTAMENTE DAL COMUNE, ULTERIORI A QUELLI DEL GESTORE INDUSTRIALE	**Tipologia di servizio**	**Descrizione del servizio svolto**
	SPAZZAMENTO DELLE STRADE	Spazzamento manuale delle strade e svuotamento cestini
SERVIZI SVOLTI DIRETTAMENTE DAL COMUNE, ULTERIORI A QUELLI DEL GESTORE INDUSTRIALE	**Tipologia di servizio**	**Descrizione del servizio svolto**
	RECUPERO	Gestione centro raccolta rifiuti

COMUNE DI FERRIERE

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	www.comune.ferriere.pc.it
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	www.comune.ferriere.pc.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	
	Altro recapito telefonico	SI	+390523922885
	Posta ordinaria	SI	Piazza delle Miniere, 1 29024 Ferriere (PC)
	Email	SI	tributi@comune.ferriere.pc.it
	PEC	SI	comune.ferriere@sintranet.legalmail.it
	Sportello fisico		
	Sede		Piazza delle Miniere, 1 29024 Ferriere (PC)
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		dal lunedi al sabato dalle 9 alle 13

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	http://www.comune.ferriere.pc.it/Allegati/Livelli/Delibera_approvazione_regolamento_tari_3062020-155542.pdf
Delibera di approvazione tariffe	http://www.comune.ferriere.pc.it/Allegati/Livelli/Delibera_approvazione_regolamento_tari_3062020-155542.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	Cartacea	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Ufficio Tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	30 giorni
			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	Cartacea	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Ufficio Tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	30 giorni
			Link in cui la modulistica è compilabile online		Risposta all'istanza di variazione o cessazione 30 giorni

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.	cartacea	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni
			Ufficio tributi	*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.	cartacea	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			Ufficio tributi	*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	cartacea	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni
			Ufficio tributi	*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**	30
	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**	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 ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dalla presentazione di modello Isee	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	100 euro	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	rimborso su conto	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			30	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	RACCOLTA E TRASPORTO	Un operaio, e un camion di nostra proprietà nell'arco della settimana fanno la raccolta in tutto il comune.

COMUNE DI FIORENZUOLA D'ARDA

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D611
art. 13 del Regolamento Europeo n.	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	http://fiorenzuola.e-pal.it/L190/?idSezione=101425&id=&sort=&activePage=&search=

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.fiorenzuola.pc.it/activity/55
	Numero verde	NO	
	Altro recapito telefonico	SI	0523/9891 - 989300 - 989301 - 989313
	Posta ordinaria	SI	P.LE SAN GIOVANNI ,2 29017 FIORENZUOLA D'ARDA PC
	Email	SI	tributi@comune.fiorenzuola.pc.it
	PEC	SI	protocollo@pec.comune.fiorenzuola.pc.it
	Sportello fisico		
	Sede		P.LE SAN GIOVANNI ,2
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		https://www.comune.fiorenzuola.pc.it/unita-organizzativa/tributi

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Soggetto esterno (appalto/concessione)
	AGENZIA DELLE ENTRATE -RISCOSSIONE

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D611
Delibera di approvazione tariffe	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D611

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.fiorenzuola.pc.it/action:c_d611:tassa.rifiuti;dichiarazione	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Ufficio Tributi del Comune	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	entro il 20 gennaio dell'anno successivo
			https://www.comune.fiorenzuola.pc.it/action:c_d611:tassa.rifiuti;dichiarazione	*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.fiorenzuola.pc.it/action:c_d611:tassa.rifiuti;dichiarazione	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Ufficio Tributi del Comune	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	entro il 20 gennaio dell'anno successivo per variazione e da regolamento per cessazione
			https://www.comune.fiorenzuola.pc.it/action:c_d611:tassa.rifiuti;dichiarazione	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione 30 giorni

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=D611	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			Ufficio Tributi del Comune	*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.fiorenzuola.pc.it/action:c_d611:pagamento.tributi;discarico.cartella.esattoriale	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			Ufficio Tributi del Comune	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://www.comune.fiorenzuola.pc.it/action:c_d611:pagamento.tributi;discarico.cartella.esattoriale	*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.fiorenzuola.pc.it/action:c_d611:pagamento.tributi;discarico.cartella.esattoriale	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			Ufficio Tributi del Comune	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://www.comune.fiorenzuola.pc.it/action:c_d611:pagamento.tributi;discarico.cartella.esattoriale	*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**	Termini di pagamento scadenze previste nella delibera di approvazione delle tariffe
	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		**Modalità rateizzazione**	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		https://www.indicenormativa.it/norma/urn:nir:comune.fiorenzuola.darda:regolamento:2020-06-12	
		Importo minimo della rata €	100
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	
		https://www.comune.fiorenzuola.pc.it/action:c_d611:pagamento.tributi;discarico.cartella.esattoriale	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
		30	Tempo previsto per la rettifica in giorni

SERVIZI SVOLTI DIRETTAMENTE DAL COMUNE, ULTERIORI A QUELLI DEL GESTORE INDUSTRIALE	**Tipologia di servizio**	**Descrizione del servizio svolto**
	RACCOLTA E TRASPORTO	svuotamento cestini ed esigenze varie al di fuori del servizio di Iren , servizi inerenti ai rifiuti.

COMUNE DI GAZZOLA

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/trasparenza.html
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.gruppoiren.it/it/privacy-e-cookie-policy.html

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	n.d.
	Numero verde	SI	800969696
	Altro recapito telefonico	NO	n.d.
	Posta ordinaria	SI	STRADA BORGOFORTE 22 - 29122 - PIACENZA (PC)
	Email	SI	servizioclientitari@gruppoiren.it (Utenza Domestiche); sportelloimpresetari@gruppoiren.it (Utenze Non Domestiche)
	PEC	SI	gestionetari.ambiente@pec.gruppoiren.it
	Sportello fisico		
	Sede		https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3
	Accesso tramite appuntamento		LIBERA E SU APPUNTAMENTO
	Giorni apertura e orario		https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Soggetto esterno (appalto/concessione)
	Iren Ambiente SpA

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html
Delibera di approvazione tariffe	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html

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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione n.d.
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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione n.d.

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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	60 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.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 - PAGOPA
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	L'avviso di pagamento deve essere 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**	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*	
			https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	
		Importo minimo della rata €	UD 50 - UND 100	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
			https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	
			max 180 giorni lavorativi	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	**GESTIONE PIAZZOLA ECOLOGICA LOC. IL POGGIO A GAZZOLA**	NEL COMUNE VI SONO 2 PIAZZOLE ECOLOGICHE, UNA IN LOC. IL POGGIO A GAZZOLA E UNA A RIVALTA, PER IL CONFERIMENTO DEI RIFIUTI NON OGGETTO DI RACCOLTA PORTA A PORTA E CON LE CAMPANE (INGOMBRANTI, CARTA, LEGNO, FERRO, ELETTRODOMESTICI, RESIDUI EDILIZIA). IL SERVIZIO E' SVOLTO CON PERSONALE AUSER E OSSERVA I SEGUENTI ORARI:LUNEDI 8-12 MARTEDI 14-17 GIOVEDI 14-17 VENERDI 8-12 SABATO 9-12 e 14-17 - PER LO SMALTIMENTO DEL FERRO ABBIAMO UNA CONVENZIONE CON UNA DITTA ESTERNA

COMUNE DI GOSSOLENGO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E114
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.gossolengo.pc.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		n.d.
	Numero verde		in via di definizione
	Altro recapito telefonico		0523770741
	Posta ordinaria		SI
	Email		protocollo@comune.gossolengo.pc.it
	PEC		comune.gossolengo@legalmail.it
	Sportello fisico		
	Sede		Comune di Gossolengo
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		https://www.comune.gossolengo.pc.it/it/page/ufficio-servizio-finanziario-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.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E114
Delibera di approvazione tariffe	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E114

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=E114	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			https://www.comune.gossolengo.pc.it/it/page/ufficio-servizio-finanziario-tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Come previsto da Regolamento vigente
			ND	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione
					Come previsto da Regolamento vigente
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=E114	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			https://www.comune.gossolengo.pc.it/it/page/ufficio-servizio-finanziario-tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Come previsto da Regolamento vigente
			ND	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione
					Come previsto da Regolamento vigente

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=E114	*Link a cui recuperare la modulistica*	Come previsto da Regolamento vigente
			https://www.comune.gossolengo.pc.it/it/page/ufficio-servizio-finanziario-tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			ND	*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*	Come previsto da Regolamento vigente
			https://www.comune.gossolengo.pc.it/it/page/ufficio-servizio-finanziario-tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			ND	*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=E114	*Link a cui recuperare la modulistica*	Come previsto da Regolamento vigente
			https://www.comune.gossolengo.pc.it/it/page/ufficio-servizio-finanziario-tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			ND	*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**	mod F24 e PagoPa
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	
	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**	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E114	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	Come previsto da Regolamento vigente	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E114	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			Come previsto da Regolamento vigente	Tempo previsto per la rettifica in giorni

SERVIZI SVOLTI DIRETTAMENTE DAL COMUNE, ULTERIORI A QUELLI DEL GESTORE INDUSTRIALE	**Tipologia di servizio**	**Descrizione del servizio svolto**
	RACCOLTA E TRASPORTO	Raccolta ingombranti presso gli utenti su appuntamento nelle giornate di GIOVEDI. Il materiale viene portato direttamente al centro di raccolta di Borgoforte a Piacenza

COMUNE DI GRAGNANO TREBBIENSE

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/trasparenza.html
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.gruppoiren.it/it/privacy-e-cookie-policy.html

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	n.d.
	Numero verde	SI	800969696
	Altro recapito telefonico	NO	n.d.
	Posta ordinaria	SI	STRADA BORGOFORTE 22 - 29122 - PIACENZA (PC)
	Email	SI	servizioclientitari@gruppoiren.it (Utenza Domestiche); sportelloimpresetari@gruppoiren.it (Utenze Non Domestiche)
	PEC	SI	gestionetari.ambiente@pec.gruppoiren.it
	Sportello fisico		
	Sede		https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3
	Accesso tramite appuntamento		LIBERA E SU APPUNTAMENTO
	Giorni apertura e orario		https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Soggetto esterno (appalto/concessione)
	Iren Ambiente SpA

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html
Delibera di approvazione tariffe	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html

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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione
					n.d.
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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione
					n.d.

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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	60 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta	**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**	L'avviso di pagamento deve essere emesso almeno 20 giorni solari antecedenti la scadenza di pagamento della prima rata.
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta	**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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	
		Importo minimo della rata €	UD 50 - UND 100	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
			https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	
			max 180 giorni lavorativi	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI GROPPARELLO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E196%20
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.gropparello.pc.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=21562&idCat=22862&ID=22862&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	SI	https://sportellotelematico.unionevalnurevalchero.it/
	Numero verde	SI	In fase di acquisizione
	Altro recapito telefonico	SI	0523/856121 int. 5 - cell. 334/7231712
	Posta ordinaria	SI	Comune di Gropparello - Piazza Roma n. 1 - 29025 Gropparello (PC)
	Email	SI	tributi@unionevalnurevalchero.it / tributi@comune.gropparello.pc.it
	PEC	SI	unionevalnure@legalmail.it
	Sportello fisico		
	Sede		Comune di Gropparello - Piazza Roma n. 1 - 29025 Gropparello (PC)
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		https://www.unionevalnurevalchero.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=21557&idCat=21559&ID=24902&TipoElemento=pagina

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.unionevalnurevalchero.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=21557&idCat=21559&ID=25055&TipoElemento=pagina
Delibera di approvazione tariffe	https://www.unionevalnurevalchero.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=21557&idCat=21559&ID=25055&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.unionevalnurevalchero.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=21557&idCat=21559&ID=24902&TipoElemento=pagina	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Ufficio Tributi - Sportello presso il Comune di Gropparello - Piazza Roma, 1	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data in cui si verifica il fatto che ne determina l'obbligo
			_____	*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.unionevalnurevalchero.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=21557&idCat=21559&ID=24902&TipoElemento=pagina	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Ufficio Tributi - Sportello presso il Comune di Gropparello - Piazza Roma, 1	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data in cui si verifica il fatto che ne determina l'obbligo
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione 30 giorni

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.unionevalnurevalchero.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=21557&idCat=21559&ID=24902&TipoElemento=pagina	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni
			Ufficio Tributi - Sportello presso il Comune di Gropparello - Piazza Roma, 1	*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.unionevalnurevalchero.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=21557&idCat=21559&ID=24902&TipoElemento=pagina	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni
			Ufficio Tributi - Sportello presso il Comune di Gropparello - Piazza Roma, 1	*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.unionevalnurevalchero.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=21557&idCat=21559&ID=24902&TipoElemento=pagina	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni
			Ufficio Tributi - Sportello presso il Comune di Gropparello - Piazza Roma, 1	*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 (su richiesta) - Bonifico bancario(su richiesta solo per utenti all'estero)
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	30 gg dalla data di emissione del documento di riscossione
	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.unionevalnurevalchero.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=21557&idCat=21559&ID=25055&TipoElemento=pagina	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	*Art. 32 - Dilazione del pagamento del tributo ordinario* 1. Il Funzionario responsabile del tributo, su richiesta del contribuente, può concedere, nelle ipotesi di temporanea situazione di obiettiva difficoltà economica dello stesso, la ripartizione del pagamento delle somme dovute per il tributo TARI ordinario. La dilazione è concessa in modo che l'importo da pagare indicato in ogni avviso debba comunque essere esaurito prima della scadenza dell'avviso relativo all'anno d'imposta successivo.
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	
		https://www.unionevalnurevalchero.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=21557&idCat=21559&ID=24902&TipoElemento=pagina	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
		120 gg	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	SPAZAMENTO DELLE STRADE	Il Comune di Gropparello ha in gestione diretta, attraverso gli operai comunali, l'apertura del centro di raccolta denominato "Punta Volpe" per n.3 volte alla settimana. Il Comune di Gropparello svolge in economia e, manualmente, lo spazzamento delle strade, lo svuotamento dei cestini pubblici e la pulizia dei punti di raccolta in caso di abbandono di rifiuti.

COMUNE DI LUGAGNANO VAL D'ARDA

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://ww2.gazzettaamministrativa.it/opencms/opencms/_gazzetta_amministrativa/amministrazione_trasparente/_emilia_romagna/_lugagnano_val_d__Arda_
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.lugagnano.pc.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=35038idArea=16889&ID=16889&TipoElemento=area

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	0523 802442 - 802443 - 802447
	Posta ordinaria	SI	Via Bersani 27 - 29018 Lugagnano Val d'Arda -PC-
	Email	SI	ragioneria@comune.lugagnano.pc.it
	PEC	SI	comune.lugagnano@sintranet.legalmail.it
	Sportello fisico		
	Sede		Via Bersani 27 - 29018 Lugagnano Val d'Arda -PC-
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		http://www.comune.lugagnano.pc.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=8882&idCat=9090&ID=17294&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	http://www.comune.lugagnano.pc.it/upload/lugagnano_ecm10/moduli/REGOLAMENTOTARI_784_3521_77_526.pdf
Delibera di approvazione tariffe	http://www.comune.lugagnano.pc.it/upload/lugagnano_ecm10/moduli/PEFETARIFFETARI2022_77_530.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	http://www.comune.lugagnano.pc.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=8882&idCat=9090&ID=17294&TipoElemento=categoria	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			ufficio tributi comunale	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	30 giugno anno seguente
			_____	*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	http://www.comune.lugagnano.pc.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=8882&idCat=9090&ID=17294&TipoElemento=categoria	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			ufficio tributi comunale	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	30 giugno anno seguente
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o 30 giorni

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.	Il contribuente può rivolgersi direttamente all'ufficio, inviare pec o email	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni
			ufficio tributi 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.	Il contribuente può rivolgersi direttamente all'ufficio, inviare pec o email	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni
			ufficio tributi 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	Il contribuente può rivolgersi direttamente all'ufficio, inviare pec o email	*Link a cui recuperare la modulistica*	60 giorni
			ufficio tributi comunale	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			_____	*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 - PAGOPA
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	DATE STABILITE NELLA DELIBERA DI APPROVAZIONE TARIFFE
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	quadrimestrale

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**	
		http://www.comune.lugagnano.pc.it/upload/lugagnano_ecm10/moduli/Regolamentogeneraledelleentratecomunali_77_532.pdf	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	33,33
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	
		http://www.comune.lugagnano.pc.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=8882&idCat=9090&ID=17294&TipoElemento=categoria	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
		120	Tempo previsto per la rettifica in giorni

SERVIZI SVOLTI DIRETTAMENTE DAL COMUNE, ULTERIORI A QUELLI DEL GESTORE INDUSTRIALE	**Tipologia di servizio**	**Descrizione del servizio svolto**
	SPAZZAMENTO DELLE STRADE	Spazzamento strade capoluogo, svuotamento cestini raccoglirifiuti-tariiffa compresa nella TARI. Il servizio sarà attivo solo nel primo semestre 2023

COMUNE DI MONTICELLI D'ONGINA

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F671
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.monticelli.pc.it/pagina.php?IDpag=270&idbox=32&idvocebox=308

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	0523/820441 - INTERNO 3-3
	Posta ordinaria	SI	Via Cavalieri di Vittorio Veneto, 2 29010 Monticelli D'Ongina PC
	Email	SI	tributi@comune.monticelli.pc.it
	PEC	SI	comune.monticelli@sintranet.legalmail.it
	Sportello fisico		
	Sede		Via Cavalieri di Vittorio Veneto, 2 29010 Monticelli D'Ongina PC
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		lunedì, martedì, giovedì e venerdì 8:30-13:00 (MERCOLEDI' CHIUSO), sabato 8:30-13:00 (solo il primo sabato del mese)
			https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F671
			http://www.comune.monticelli.pc.it/pagina.php?IDpag=308&idbox=30&idvocebox=350

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=F671
Delibera di approvazione tariffe	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F671

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=F671	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Ufficio Tributi Via Cavalieri di Vittorio Veneto, 2 29010 Monticelli D'Ongina PC	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione come previsto dal Regolamento comunale
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=F671	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Ufficio Tributi Via Cavalieri di Vittorio Veneto, 2 29010 Monticelli D'Ongina PC	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data di variazione o cessazione del possesso/detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione come previsto dal Regolamento comunale

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=F671	*Link a cui recuperare la modulistica*	come previsto dal Regolamento comunale
			Ufficio Tributi Via Cavalieri di Vittorio Veneto, 2 29010 Monticelli D'Ongina PC	*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*	come previsto dal Regolamento 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.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F671	*Link a cui recuperare la modulistica*	come previsto dal Regolamento comunale
			Ufficio Tributi Via Cavalieri di Vittorio Veneto, 2 29010 Monticelli D'Ongina PC	*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**	16 giugno e 16 dicembre 16 giugno per pagamento in unica soluzione
	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	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 richiest+A39:H51a di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si e+A39:H51vince 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	(art. 21 REGOLAMENTO GENERALE DELLE ENTRATE COMUNALI) Su richiesta del contribuente, nelle ipotesi di temporanea e obiettiva situazione di difficoltà, può essere concessa, dal funzionario responsabile dell'entrata, la ripartizione del pagamento delle somme dovute, anche a titolo di sanzioni ed interessi, secondo un piano rateale predisposto dall'Ufficio e firmato per accettazione dal contribuente, che si impegna a versare le somme dovute secondo le indicazioni contenute nel suddetto piano, esibendo le ricevute dei singoli versamenti non appena effettuati. La dilazione di pagamento può arrivare ad un massimo di trentasei rate, secondo lo schema seguente: - fino a euro 100,00 nessuna rateizzazione; - da euro 100,01 a euro 1.000,00 sei rate mensili; - da euro 1.000,01 a euro 3.000,00 dodici rate mensili; - da euro 3.000,01 a euro 6.000,00 ventiquattro rate mensili; - oltre 6.000,01 trentasei rate mensili. In caso di mancato pagamento di due rate, anche non consecutive, nei termini indicati senza che sia stata fornita adeguata motivazione, il debitore decade automaticamente dal beneficio della rateazione ed al Comune è attribuita la facoltà di esigere il versamento immediato dell'intero importo non ancora pagato in un'unica soluzione.	
			https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F671	
		Importo minimo della rata €	importo minimo non definito	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F671	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
				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	Attività marginale svolta tramite impiego di proprio personale con il supporto di volontari dell'associazione Auser (per il quale è riconosciuto un rimborso all'associazione), che consiste in due interventi fissi al termine dei mercati settimanali del venerdì e della domenica, mentre per il resto la pulizia è effettuata al bisogno. Si tratta di spazzamento misto e comprende: – attività di lavaggio strade e suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, – raccolta di rifiuti abbandonati, raccolta dei rifiuti da esumazioni ed estumulazioni, nonché degli altri rifiuti provenienti da attività cimiteriale, raccolta dei rifiuti vegetali provenienti da aree verdi. Il Comune continua a svolgere direttamente in economia tale attività perchè il servizio**NON E' STATO INSERITO NEL BANDO DI AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**.

COMUNE DI MORFASSO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.halleyweb.com/c033028/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/135
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.morfasso.pc.it/hh/index.php#

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		0523/908180
	Posta ordinaria		VIA ROMA 23 29020 MORFASSO
	Email		comune@comune.morfasso.pc.it
	PEC		comune.morfasso@sintranet.legalmail.it
	Sportello fisico		
	Sede		VIA ROMA 23 29020 MORFASSO
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		https://www.halleyweb.com/c033028/zf/index.php/uffici/index/detail/categoria/80/id/5

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.morfasso.pc.it/c033028/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/15
Delibera di approvazione tariffe	https://www.comune.morfasso.pc.it/c033028/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/15

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.morfasso.pc.it/c033028/images/imu%20tasi%20tares/MODULO%20DENUNCIA.pdf	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			UFFICIO TRIBUTI COMUNALI	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	60 GIORNI
			_____	*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.morfasso.pc.it/c033028/images/imu%20tasi%20tares/MODULO%20DENUNCIA.pdf	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			UFFICIO TRIBUTI COMUNALI	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	60 GIORNI
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione 90 GIORNI

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.	non è prevista una modulistica specifica il contribuente può inviare le richieste di reclamo via mail, pec o posta ordinaria	*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 è prevista una modulistica specifica il contribuente può inviare le richieste di informazioni via mail, pec o posta	*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, 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 è prevista una modulistica specifica il contribuente può inviare le richieste di rettifica via mail, pec o posta	*Link a cui recuperare la modulistica* *Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo* *Link in cui la modulistica è compilabile online*	60

	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**	i tempi di pagamento sono stabiliti dalla delibera di approvazione delle tariffe
	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.comune.morfasso.pc.it/c033028/images/Regolamenti/REGOLAMENTO%20ENTRATE.pdf		*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	125	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	il contribuente può chiedere la rettifica degli importi tramite mail, pec o posta	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			120	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI OTTONE

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	http://www.comune.ottone.pc.it/c033030/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/7
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.ottone.pc.it/c033030/zf/index.php/privacy/index/cookie

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 21 26 07 IREN
	Altro recapito telefonico	SI	0523 930122
	Posta ordinaria	SI	Piazza del Municipio 1 29026 OTTONE (PC)
	Email	SI	protocollo@comune.ottone.pc.it
	PEC	SI	comune.ottone@sintranet.legalmail.it
	Sportello fisico		
	Sede		29026 OTTONE (PC) Piazza Municipio n.1
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		http://www.comune.ottone.pc.it/c033030/zf/index.php/uffici/index/detail/id/2

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.ottone.pc.it/c033030/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/7
Delibera di approvazione tariffe	http://www.comune.ottone.pc.it/c033030/mc/mc_p_ricerca.php?mittente=&oggetto=&numero=19&tipo_atto=&data_dal=&data_al=&datap_dal=&datap_al=&sto=1&servizio=

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.ottone.pc.it/c033030/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/7	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Sede Comunale	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Entro 60 giorni dal verificarsi dell'evento
			non disponibile	*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	http://www.comune.ottone.pc.it/c033030/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/7	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Sede Comunale	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Entro 60 giorni dal verificarsi dell'evento
			NON DISPONIBILE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione

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.	NOM DISPONIBILE	*Link a cui recuperare la modulistica*	
			UFFICI COMUNALI	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			MON DISPONIBILE	*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 DISPONIBILE	*Link a cui recuperare la modulistica*	
			UFFICI COMUNALI	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NON DOSPINIBILE	*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 DISPONIBILE	*Link a cui recuperare la modulistica*	
			UFFICI COMUNALI	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			NON DISPONIBILE	*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**		
	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*
		Importo minimo della rata €	€ 100,00	
	Art. 26 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	http://www.comune.ottone.pc.it/c033030/images/TT/REGOLAMENTO%20TARI.pdf	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			60	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	RACCOLTA E TRASPORTO SPAZZAMENTO DELLE STRADE RECUPERO	Gli operai del Comune provvederono alla raccolta dei rifiuti in Ottone e in tutte le sue frazioni, sia dei materiali da riciclo (vetro, plastica e carta) che dei RSU ed al relativo trasporto alla centro di raccolta comunale ubicato in loc. Feio. Provvedono inoltre alla pulizia delle strade. I materiali non raccolti direttamente dagli operai del Comune (quali REA, ingombranti ecc) vengono consegnati direttamente dai cittadini al centro di raccolta da dove IREN provvede al ritiro e al trasporto nei centri di smaltimento (Borgoforte)

COMUNE DI PIACENZA

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/trasparenza.html
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.gruppoiren.it/it/privacy-e-cookie-policy.html

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	n.d.
	Numero verde	SI	800969696
	Altro recapito telefonico	NO	n.d.
	Posta ordinaria	SI	STRADA BORGOFORTE 22 - 29122 - PIACENZA (PC)
	Email	SI	servizioclientitari@gruppoiren.it (Utenza Domestiche); sportelloimpresetari@gruppoiren.it (Utenze Non Domestiche)
	PEC	SI	gestionetari.ambiente@pec.gruppoiren.it
	Sportello fisico		
	Sede		via Sopramuro n. 15 Piacenza (PC)
	Accesso tramite appuntamento		LIBERA E SU APPUNTAMENTO
	Giorni apertura e orario		https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Soggetto esterno (concessione)
	Iren Ambiente SpA

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html
	https://www.comune.piacenza.it/documenti-e-dati/normative/regolamenti/tributi-e-bilancio/regolamento-tari
Delibera di approvazione tariffe	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html
	https://trasparenza.comune.piacenza.it/L190/atto/show/1239010?sort=&idSezione=70

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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			SPORTELLO IREN via Sopramuro n. 15 - Piacenza _____ PER UD SPORTELLO ENTE viale Beverora n. 57 Piacenza	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			https://sportellotelematico.comune.piacenza.it/auth-service/login	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione "All'atto della presentazione della dichiarazione iniziale, il "Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti" rilascia una ricevuta in conformità alle prescrizioni di ARERA, quale attestazione di presa in carico della dichiarazione, equivalente alla richiesta di erogazione del servizio."
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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			SPORTELLO IREN via Sopramuro n. 15 - Piacenza _____ PER UD SPORTELLO ENTE viale Beverora n. 57 Piacenza	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			https://sportellotelematico.comune.piacenza.it/auth-service/login	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione "Nel caso di presentazione di dichiarazione di variazione o cessazione, il "Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti" rilascia una ricevuta in conformità alle prescrizioni di ARERA, quale attestazione di presa in carico della dichiarazione, equivalente alla richiesta di erogazione del servizio."

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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	90 giorni lavorativi
			via Sopramuro n. 15 Piacenza (PC)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	90 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	90 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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**	**Servizio**	
	Art. 24 TQRIF	**Modalità e strumenti di pagamento**	F24 - PAGOPA
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	L'avviso di pagamento deve essere emesso almeno 20 giorni solari antecedenti la scadenza di pagamento della prima rata.
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale con possibilità unica soluzione

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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	
		Importo minimo della rata €	UD 30 -UND 100	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
			https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	
			max 180 giorni lavorativi	Tempo previsto per la rettifica in giorni

SERVIZI SVOLTI DIRETTAMENTE DAL COMUNE, ULTERIORI A QUELLI DEL GESTORE INDUSTRIALE	**Tipologia di servizio**	**Descrizione del servizio svolto**
	Per le utenze domestiche - Presentazione dichiarazione, variazione e cessazione utenza TARI	Possibilità di presentare dichiarazione, variazione e cessazione delle sole utenze domestiche TARI scaricando il modulo ovvero compilando online la richiesta sul sito web all'indirizzo https://sportellotelematico.comune.piacenza.it/procedure%3Ac_g535%3Atassa.rifiuti%3Butenze.domestiche%3Bdichiarazione?source=2338

COMUNE DI PIANELLO VAL TIDONE

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/trasparenza.html
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.gruppoiren.it/it/privacy-e-cookie-policy.html

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	n.d.
	Numero verde	SI	800969696
	Altro recapito telefonico	NO	n.d.
	Posta ordinaria	SI	STRADA BORGOFORTE 22 - 29122 - PIACENZA (PC)
	Email	SI	servizioclientitari@gruppoiren.it (Utenza Domestiche); sportelloimpresetari@gruppoiren.it (Utenze Non Domestiche)
	PEC	SI	gestionetari.ambiente@pec.gruppoiren.it
	Sportello fisico		
	Sede		https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3
	Accesso tramite appuntamento		LIBERA E SU APPUNTAMENTO
	Giorni apertura e orario		https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Soggetto esterno (appalto/concessione)
	Iren Ambiente SpA
ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html
Delibera di approvazione tariffe	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html

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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione n.d.
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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione n.d.

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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	60 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.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 - PAGOPA
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	L'avviso di pagamento deve essere emesso almeno 20 giorni solari antecedenti la
	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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	
		Importo minimo della rata €	UD 50 - UND 100	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
			https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	
			max 180 giorni lavorativi	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI PIOZZANO		
Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/trasparenza.html
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.gruppoiren.it/it/privacy-e-cookie-policy.html

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	n.d.
	Numero verde	SI	800969696
	Altro recapito telefonico	NO	n.d.
	Posta ordinaria	SI	STRADA BORGOFORTE 22 - 29122 - PIACENZA (PC)
	Email	SI	servizioclientitari@gruppoiren.it (Utenza Domestiche); sportelloimpresetari@gruppoiren.it (Utenze Non Domestiche)
	PEC	SI	gestionetari.ambiente@pec.gruppoiren.it
	Sportello fisico		
	Sede		https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3
	Accesso tramite appuntamento		LIBERA E SU APPUNTAMENTO
	Giorni apertura e orario		https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Soggetto esterno (appalto/concessione)
	Iren Ambiente SpA

ATTI APPROVATI	(*riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione*)
Regolamento comunale	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html
Delibera di approvazione tariffe	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html

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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione
					n.d.
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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione
					n.d.

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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	60 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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 - PAGOPA
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	L'avviso di pagamento deve essere emesso almeno 20 giorni solari antecedenti la scadenza di pagamento della prima rata.
	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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	
		Importo minimo della rata €	UD 50 - UND 100	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
			https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	
			max 180 giorni lavorativi	*Tempo previsto per la rettifica in giorni*

COMUNE DI PONTE DELL'OLIO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=G842
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.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=G842

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	NUMERO VERDE IREN SERVIZI AMBIENTALI: 800.212607 - Lun-Ven: 8.00-17.00 e Sab: 8.00-13.00
	Altro recapito telefonico	SI	0523 874428 - 874430
	Posta ordinaria	SI	Ufficio tributi Via Vittorio Veneto, 147 - 29028 Ponte dell'Olio (PC)
	Email	SI	commercio@comune-pontedellolio.it
	PEC	SI	compdo@actaliscertymail.it
	Sportello fisico		
	Sede		PRESSO SEDE MUNICIPALE - VIA VITTORIO VENETO 147 - PONTE DELL'OLIO
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		www.comune.pontedellolio.pc.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://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=G842
Delibera di approvazione tariffe	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=G842

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=G842	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			PRESSO SEDE SERVIZIO TRIBUTI	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 GIORNI
				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	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=G842	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			PRESSO SEDE SERVIZIO TRIBUTI	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 GIORNI
				Link in cui la modulistica è compilabile online	Risposta all'istanza di variazione o cessazione
					ENTRO 30 GIORNI

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=G842	*Link a cui recuperare la modulistica*	ENTRO 30 GIORNI
			PRESSO SEDE SERVIZIO TRIBUTI	*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=G842	*Link a cui recuperare la modulistica*	
			PRESSO SEDE SERVIZIO TRIBUTI	*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=G842	*Link a cui recuperare la modulistica*	ENTRO 30 GIORNI
			PRESSO SEDE SERVIZIO TRIBUTI	*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**	30	
	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=G842	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	MASSIMO 30 RATE MENSILI	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	Se il versamento è già stato effettuato: riduzione dall'importo dell'anno successivo oppure rimborso - se il versamento non è stato ancora effettuato: rettifica dell'importo	*Link a cui recuperare le informazioni*
			https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=G842	
			180	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI PONTENURE

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	http://www.comune.pontenure.pc.it/uffici/contabile-tributario/tributo-tassa-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	http://www.comune.pontenure.pc.it/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	SI	
	Numero verde	SI	in attivazione
	Altro recapito telefonico	SI	0523 692021
	Posta ordinaria	SI	Via Moschini, 16 - 29010 Pontenure
	Email	SI	tributi@comune.pontenure.pc.it
	PEC	SI	comune.pontenure@sintranet.legalmail.it
	Sportello fisico		
	Sede		Via Moschini, 16 - 29010 Pontenure
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		http://www.comune.pontenure.pc.it/uffici/contabile-tributario/

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.pontenure.pc.it/uffici/contabile-tributario/tributo-tassa-rifiuti-tari/
Delibera di approvazione tariffe	http://www.comune.pontenure.pc.it/uffici/contabile-tributario/tributo-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	http://www.comune.pontenure.pc.it/uffici/contabile-tributario/tributo-tassa-rifiuti-tari/	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			ufficio tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	secondo i termini previsti dal Regolamento Comunale
			https://sportellotelematico.comune.pontenure.pc.it/action:s_italia:tassa.rifiuti	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione
					secondo i termini previsti dal Regolamento Comunale
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.pontenure.pc.it/uffici/contabile-tributario/tributo-tassa-rifiuti-tari/	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			ufficio tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	secondo i termini previsti dal Regolamento Comunale
			https://sportellotelematico.comune.pontenure.pc.it/action:s_italia:tassa.rifiuti	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione
					secondo i termini previsti dal Regolamento Comunale

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.pontenure.pc.it/uffici/contabile-tributario/tributo-tassa-rifiuti-tari/	*Link a cui recuperare la modulistica*	secondo i termini previsti dal Regolamento Comunale
			UFFICIO TRIBUTI	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://sportellotelematico.comune.pontenure.pc.it/action:s_italia:tassa.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.	http://www.comune.pontenure.pc.it/uffici/contabile-tributario/tributo-tassa-rifiuti-tari/	*Link a cui recuperare la modulistica*	secondo i termini previsti dal Regolamento Comunale
			UFFICIO TRIBUTI	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://sportellotelematico.comune.pontenure.pc.it/action:s_italia:tassa.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	http://www.comune.pontenure.pc.it/uffici/contabile-tributario/tributo-tassa-rifiuti-tari/	*Link a cui recuperare la modulistica*	secondo i termini previsti dal Regolamento Comunale
			UFFICIO TRIBUTI	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://sportellotelematico.comune.pontenure.pc.it/action:s_italia: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**	F 24
	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**		
		http://www.comune.pontenure.pc.it/uffici/contabile-tributario/tributo-tassa-rifiuti-tari/		*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	secondo i termini previsti dal Regolamento Comunale	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
			http://www.comune.pontenure.pc.it/uffici/contabile-tributario/tributo-tassa-rifiuti-tari/	
			secondo i termini previsti dal Regolamento Comunale	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	SPAZAMENTO DELLE STRADE	Spazzamentro strada tramite automezzo comunale (1 addetto 1 volta a settimana) - svuotamento cestini (1 addetto -bisettimanale) - pulizia aree ecologiche e gestione centro raccolta (1 addetto) Informazioni sul servizio: ufficio manutenzione (0523-692023) http://www.comune.pontenure.pc.it/uffici/manutenzione/servizio-gestione-rifiuti/

COMUNE DI RIVERGARO			
Indirizzo web di riferimento			
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti		https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/trasparenza.html
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.gruppoiren.it/it/privacy-e-cookie-policy.html
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	n.d.
	Numero verde	SI	800969696
	Altro recapito telefonico	NO	n.d.
	Posta ordinaria	SI	STRADA BORGOFORTE 22 - 29122 - PIACENZA (PC)
	Email	SI	servizioclientitari@gruppoiren.it (Utenza Domestiche); sportelloimpresetari@gruppoiren.it (Utenze Non Domestiche)
	PEC	SI	gestionetari.ambiente@pec.gruppoiren.it
	Sportello fisico		
	Sede		https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3
	Accesso tramite appuntamento		LIBERA E SU APPUNTAMENTO
	Giorni apertura e orario		https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3
MODALITA' DI PRELIEVO			Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE			Soggetto esterno (appalto/concessione)
			Iren Ambiente SpA
ATTI APPROVATI			(*riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale			https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html
Delibera di approvazione tariffe			https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html

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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione
					n.d.
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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione
					n.d.

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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	60 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta	**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**	L'avviso di pagamento deve essere 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**	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*	
			https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	
		Importo minimo della rata €	UD 50 - UND 100	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
			https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	
			max 180 giorni lavorativi	Tempo previsto per la rettifica in giorni

COMUNE DI ROTTOFRENO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/trasparenza.html
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.gruppoiren.it/it/privacy-e-cookie-policy.html

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	n.d.
	Numero verde	SI	800969696
	Altro recapito telefonico	NO	n.d.
	Posta ordinaria	SI	STRADA BORGOFORTE 22 - 29122 - PIACENZA (PC)
	Email	SI	servizioclientitari@gruppoiren.it (Utenza Domestiche); sportelloimpresetari@gruppoiren.it (Utenze Non Domestiche)
	PEC	SI	gestionetari.ambiente@pec.gruppoiren.it
	Sportello fisico		
	Sede		https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3
	Accesso tramite appuntamento		LIBERA E SU APPUNTAMENTO
	Giorni apertura e orario		https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Soggetto esterno (appalto/concessione)
	Iren Ambiente SpA
ATTI APPROVATI	(*riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione*)
Regolamento comunale	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html
Delibera di approvazione tariffe	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune	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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione n.d.
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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione n.d.

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**	**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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	60 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	

	Riferimento Carta	**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**	L'avviso di pagamento deve essere emesso almeno 20 giorni solari antecedenti la scadenza di pagamento della prima rata.
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	semestrale

	Riferimento Carta	**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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	
		Importo minimo della rata €	UD 50 - UND 100	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
			https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	
			max 180 giorni lavorativi	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	Ritiro PAP a chiamata dei rifiuti ingombranti	Il servizio a chiamata è attualmente svolto dagli operatori comunali a seguito di prenotazioni telefoniche gestite dal Settore Lavori Pubblici; prevede il ritiro al domicilio e il trasporto fino al Centro di Raccolta comunale. Il servizio subirà modifiche non appena diventeranno operative le variazioni previste dal nuovo contratto di servizio e verrà svolto dal Gestore nel rispetto delle modalità organizzative di cui all'articolo 16 del Disciplinare Tecnico allegato allo stesso contratto.

COMUNE DI TRAVO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L348
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.travo.pc.it/c033043/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/8

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	0523 955458
	Posta ordinaria	SI	PIAZZA TRENTO,21
	Email	SI	tributi@comune.travo.pc.it
	PEC	SI	comune.travo@sintranet.legalmail.it
	Sportello fisico		
	Sede		PIAZZA TRENTO,21
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		https://comune.travo.pc.it/zf/index/.php/trasparenza/index/index/categoria/80

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.travo.pc.it/zf/index.php/atti-generali/index/dettaglio-atto/atto/3
Delibera di approvazione tariffe	https://www.comune.travo.pc.it/zf/index.php/atti-amministrativi/delibere

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.travo.pc.it/zf/index.php/modulistica/index/dettaglio-area/area/11?sat=1674812974&nodo=nodo11	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			ufficio tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	secondo i termini previsti dal Regolamento comunale
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazior
					secondo i termini previsti dal Regolamento comunale
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.travo.pc.it/zf/index.php/modulistica/index/dettaglio-area/area/11?sat=1674812974&nodo=nodo11	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			ufficio tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	secondo i termini previsti dal Regolamento comunale
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione cessazione
					secondo i termini previsti dal Regolamento comunale

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.	_____	*Link a cui recuperare la modulistica*	secondo i termini previsti dal Regolamento comunale
			ufficio tributi	*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*	secondo i termini previsti dal Regolamento comunale
			ufficio tributi	*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.travo.pc.it/zf/index.php/modulistica/index/dettaglio-area/area/11?sat=1674812974&nodo=nodo11	*Link a cui recuperare la modulistica*	secondo i termini previsti dal Regolamento comunale
			ufficio tributi	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			https://www.comune.travo.pc.it/zf/index.php/modulistica/index/dettaglio-area/area/11?sat=1674812974&nodo=nodo11	*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 le modalità previste 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**		
		https://www.comune.travo.pc.it/zf/index.php/atti-generali/index/dettaglio-atto/atto/3		*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	secondo le modalità previste dal regolamento comunale	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
			https://www.comune.travo.pc.it/zf/index.php/atti-generali/index/dettaglio-atto/atto/3	
			secondo le modalità previste dal regolamento comunale	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		gestione del centro di raccolta con personale a carico del comune-spazzamento e lavaggio strade con cadenza bisettimanale

COMUNE DI VERNASCA

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://ww2.gazzettaamministrativa.it/opencms/opencms/_gazzetta_amministrativa/amministrazione_trasparente/_emilia_romagna/_vernasca/200_inf_amb/
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.vernasca.pc.it/privacy/index.jspeldoc?idC=5001&idS=5001&tipo_cliccato=0&tipo_padre=0&nav=1&css=&menu=1

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	0523/891225 interno 2 - Ufficio Tributi
	Posta ordinaria	SI	Via G. Sidoli, 3 29010 Vernasca (PC)
	Email	SI	tributi@comune.vernasca.pc.it
	PEC	SI	comune.vernasca@sintranet.legalmail.it
	Sportello fisico		
	Sede		Via G. Sidoli, 3 29010 Vernasca (PC)
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		https://www.comune.vernasca.pc.it/uffici-comunali/index.jspeldoc?idC=2988&idS=2988&tipo_cliccato=0&tipo_padre=0&nav=1&css=&menu=1

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.vernasca.pc.it/imgportfolio/127/img_6/img_776062.pdf
Delibera di approvazione tariffe	https://www.comune.vernasca.pc.it/imgportfolio/127/img_allegato5/img_776062.pdf

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO					
Riferimento Carta Qualità/TQ RIF	**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.vernasca.pc.it/imgportfolio/127/img_10/img_776062.pdf https://www.comune.vernasca.pc.it/imgportfolio/127/img_11/img_776062.pdf https://www.comune.vernasca.pc.it/imgportfolio/127/img_12/img_776062.pdf	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Presso gli uffici comunali Via Sidoli, 3 Vernasca (ufficio tributi)	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Art 24 del regolamento tari.
			_____	*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.vernasca.pc.it/imgportfolio/127/img_10/img_776062.pdf https://www.comune.vernasca.pc.it/imgportfolio/127/img_11/img_776062.pdf https://www.comune.vernasca.pc.it/imgportfolio/127/img_12/img_776062.pdf	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Presso gli uffici comunali Via Sidoli, 3 Vernasca	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	Art 24 del regolamento tari.
			_____	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione 90

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 è prevista apposita modulistica. Il Contribuente può inviare la richiesta di reclamo via e-mail, pec o posta ordinaria.	*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, 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 è prevista apposita modulistica. Il Contribuente può inviare la richiesta di reclamo via e-mail, pec o posta ordinaria.	*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	Non è prevista apposita modulistica. Il Contribuente può inviare la richiesta di reclamo via e-mail, pec o posta ordinaria.	*Link a cui recuperare la modulistica*	60 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**	I termini di pagamento vengono definiti in fase di approvazione delle tariffe.
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	Gli importo sono riscossi in tre rate con possibilità di riscuotere il pagamento in un 'unica soluzione entro la scadenza della prima rata.

	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.vernasca.pc.it/imgportfolio/127/img_allegato6/img_776062.pdf	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	La dilazione di pagamento può arrivare ad un massimo di trentasei rate, secondo lo schema seguente: - fino a euro 50,00 nessuna rateizzazione; - da euro 50,01 a euro 100,00 fino a due rate mensili - da euro 100,01 a euro 1.000,00 fino a otto rate mensili; - da euro 1.000,01 a euro 3.000,00 fino a quindici rate mensili; - da euro 3.000,01 a euro 6.000,00 fino a ventiquattro rate mensili; - oltre 6.000,01 fino a trentasei rate mensili.	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	https://www.comune.vernasca.pc.it/imgportfolio/127/img_allegato6/img_776062.pdf	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			180 giorni	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	Pulizia strade ed aree pubbliche con l'ausilio di personale comunale e volontari auser.

COMUNE DI VIGOLZONE

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L897
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.unionevalnurevalchero.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	
	Altro recapito telefonico	SI	334-7231710
	Posta ordinaria	SI	
	Email	SI	tari.vigolzone@unionevalnurevalchero.it
	PEC	SI	comune.vigolzone@sintranet.legalmail.it
	Sportello fisico		
	Sede		COMUNE DI VIGOLZONE - P.zza Serena 18
	Accesso tramite appuntamento		SI
	Giorni apertura e orario		MERCOLEDI' GIOVEDI' E SABATO (dalle 9,00 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.unionevalnurevalchero.it/upload/unione_valnure_valchero/regolamenti/VigCC202200022RegTARI2022testocoord_163_1843.pdf
Delibera di approvazione tariffe	https://www.unionevalnurevalchero.it/upload/unione_valnure_valchero/delibere/VigCC202200023TariffeTari2022_225_5115.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.unionevalnurevalchero.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=21557&idCat=21559&ID=25042&TipoElemento=pagina	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			COMUNE DI VIGOLZONE	*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 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.unionevalnurevalchero.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=21557&idCat=21559&ID=25042&TipoElemento=pagina	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			COMUNE DI VIGOLZONE	*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 30 giorni

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.unionevalnurevalchero.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=21557&idCat=21559&ID=25042&TipoElemento=pagina	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni
			COMUNE DI VIGOLZONE	*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.unionevalnurevalchero.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=21557&idCat=21559&ID=25042&TipoElemento=pagina	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni
			COMUNE DI VIGOLZONE	*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.unionevalnurevalchero.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=616&idArea=21557&idCat=21559&ID=25042&TipoElemento=pagina	*Link a cui recuperare la modulistica*	60 giorni
			COMUNE DI VIGOLZONE	*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**	viene concessa a 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; ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €		
	Art. 26 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	su richiesta del contribuente	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			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	SERVIZIO EFFETTUATO CON SPEZZATRICE DEL COMUNE DI VIGOLZONE, UTILIZZATA DA PERSONALE PROPRIO.

COMUNE DI VILLANOVA SULL'ARDA

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.halleyweb.com/c033046/hh/login.php
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.halleyweb.com/c033046/images/GDPR_Informativa%20generale%20Villanova%20sull_Arda.pdf

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	523837927
	Posta ordinaria	SI	Comune di Villanova sull'Arda - Piazza G. Marocchi 1 - 29010 Villanova sull'Arda PC
	Email	SI	comune.villanova@sintranet.it
	PEC	SI	comune.villanova@sintranet.legalmail.it
	Sportello fisico		
	Sede		Comune di Villanova sull'Arda - Piazza G. Marocchi 1 - 29010 Villanova sull'Arda PC
	Accesso tramite appuntamento		NO
	Giorni apertura e orario		https://www.halleyweb.com/c033046/hh/index.php

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune
	Iren Ambiente

ATTI APPROVATI	*(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)*
Regolamento comunale	http://comunevillanovapc.altervista.org/tributi.html
Delibera di approvazione tariffe	http://comunevillanovapc.altervista.org/files/DELIBERA-10_25.06.2021.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	http://comunevillanovapc.altervista.org/tributi.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Comune di Villanova sull'Arda - Piazza G. Marocchi 1 - 29010 Villanova sull'Arda PC	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	di legge
			verra implementato nel 2023	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione di legge
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://comunevillanovapc.altervista.org/tributi.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			Comune di Villanova sull'Arda - Piazza G. Marocchi 1 - 29010 Villanova sull'Arda PC	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	di legge
			verra implementato nel 2023	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione di legge

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://comunevillanovapc.altervista.org/tributi.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	di legge
			Comune di Villanova sull'Arda - Piazza G. Marocchi 1 - 29010 Villanova sull'Arda PC	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			verra implementato nel 2023	*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://comunevillanovapc.altervista.org/tributi.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	
			Comune di Villanova sull'Arda - Piazza G. Marocchi 1 - 29010 Villanova sull'Arda PC	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			verra implementato nel 2023	*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://comunevillanovapc.altervista.org/tributi.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	di legge
			Comune di Villanova sull'Arda - Piazza G. Marocchi 1 - 29010 Villanova sull'Arda PC	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			verra implementato nel 2023	*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**	45
	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**	si	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €		
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	di legge	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			di legge	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 aree a seguito di manifestazioni

COMUNE DI ZERBA

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	WWW.COMUNEDIZERBA.PC.IT
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	PRESENTE IN FORMA CARTACEA

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	NO	
	Posta ordinaria	SI	
	Email	SI	COMUNE.ZERBA@SINTRANET.IT
	PEC	SI	COMUNE.ZERBA@SINTRANET.LEGALMAIL.IT
	Sportello fisico		
	Sede		ZERBA - STRADA PROVINCIALE 72
	Accesso tramite appuntamento		LIBERO
	Giorni apertura e orario		DAL LUNEDI AL SABATO - ORE 9-13

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	DELIBERA C.C N. 12 DEL 29/06/2021
Delibera di approvazione tariffe	DELIBERA C.C. N. 16 DEL 30/05/2022

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	NON PRESENTE	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			PRESSO MUNICIPIO	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90
			NON PRESENTE	*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	NON PRESENTE	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			PRESSO MUNICIPIO	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90
			NON PRESENTE	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione 90

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 PRESENTE	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			PRESSO MUNICIPIO	*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.	NON PRESENTE	*Link a cui recuperare la modulistica*	30
			PRESSO MUNICIPIO	*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	NON PRESENTE	*Link a cui recuperare la modulistica*	60
			PRESSO MUNICIPIO	*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**	30
	Art. 26 TQRIF	**Periodicità di riscossione**	2 RATE

	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**	DA CONCORDARE	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*
		Importo minimo della rata €	50	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	BONIFICO BANCARIO	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*
			90	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	RACCOLTA E TRASPORTO	RACCOLTA DIRETTA DA PARTE DEL COMUNE CON MEZZI E PERSONALE - TRASPORTO IN DISCARICA A PIACENZA PRESSO IREN

COMUNE DI ZIANO PIACENTINO

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/trasparenza.html
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.gruppoiren.it/it/privacy-e-cookie-policy.html

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	n.d.
	Numero verde	SI	800969696
	Altro recapito telefonico	NO	n.d.
	Posta ordinaria	SI	STRADA BORGOFORTE 22 - 29122 - PIACENZA (PC)
	Email	SI	servizioclientitari@gruppoiren.it (Utenza Domestiche); sportelloimpresetari@gruppoiren.it (Utenze Non Domestiche)
	PEC	SI	gestionetari.ambiente@pec.gruppoiren.it
	Sportello fisico		
	Sede		https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3
	Accesso tramite appuntamento		LIBERA E SU APPUNTAMENTO
	Giorni apertura e orario		https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
MODALITA' DI RISCOSSIONE	Soggetto esterno (appalto/concessione)
	Iren Ambiente SpA
ATTI APPROVATI	(*riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione*)
Regolamento comunale	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html
Delibera di approvazione tariffe	https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html

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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di attivazione n.d.
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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	Termini presentazione istanza
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	90 giorni
			n.d.	*Link in cui la modulistica è compilabile online*	Risposta all'istanza di variazione o cessazione n.d.

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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	30 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.d.	*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.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	*Link a cui recuperare la modulistica*	60 giorni lavorativi
			https://www.gruppoiren.it/it/assistenza.html?anchor=sedi-e-contatti&tab=3	*Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo*	
			n.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 - PAGOPA
	Art. 23 TQRIF	**Termini di pagamento**	L'avviso di pagamento deve essere 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**	*Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione*	
			https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	
		Importo minimo della rata €	UD 50 - UND 100	
	Art. 28 TQRIF	**Rettifica degli importi non dovuti**	*Link a cui recuperare le informazioni in merito*	
			https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/tributi-e-tariffe.html	
			max 180 giorni lavorativi	Tempo previsto per la rettifica in giorni

Approvato e sottoscritto

Il Presidente	Il Direttore
F.to Francesca Lucchi	F.to Vito Belladonna

RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

La suestesa deliberazione:

ai sensi dell'art. 124 del D.lgs. 18 agosto 2000 n. 267, viene oggi pubblicata all'Albo Pretorio per quindici giorni consecutivi (come da attestazione)

Bologna, 16 gennaio 2024

Il Direttore
F.to Vito Belladonna