

 <b>CITTA' DI TORINO</b>	<b>RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</b>		
	<b>Carta della Qualità dei servizi TARI</b> <b>Link alla Carta della Qualità:</b> <a href="http://www.comune.torino.it/progettoqualita/pdf/carta_tarsu.pdf">http://www.comune.torino.it/progettoqualita/pdf/carta_tarsu.pdf</a>		
	aggiornata al: 31/12/2022	Pag. 1 di 1	

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2019	Risultato 2020	Risultato 2021
Emissione avvisi di pagamento	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso di pagamento almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi
Attività di assistenza e servizio al pubblico	Tempi di attesa agli sportelli	Entro 40 minuti Entro 90 minuti nei periodi di punta (*)	Standard rispettato nel 96% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione	Standard rispettato nel 98% dei casi	Standard rispettato nel 98% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi
Gestione delle istanze per riduzioni e agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 110 giorni dalla presentazione	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi

(\*) Periodi di punta presso gli sportelli Ta.R.S.U.: dal 15 Maggio al 30 Giugno; dal 15 Settembre al 30 Agosto.