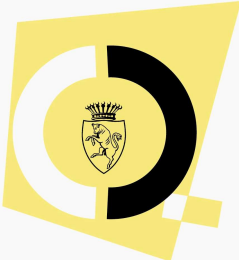
 CITTA' DI TORINO	RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI		
	Carta della Qualità dei servizi TAR SU Link alla Carta della Qualità - 2010: http://www.comune.torino.it/progettoqualita/pdf/carta_tarsu.pdf		
	aggiornata al: 8/04/2011	Pag. 1 di 1	

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2010
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
Attività di assistenza e servizio al pubblico	Tempi di attesa agli sportelli	Entro 40 minuti	Standard rispettato nel 91% dei casi
		Entro 90 minuti nei periodi di punta (*)	Standard rispettato nel 91% dei casi
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione	Standard rispettato nel 73% dei casi
Gestione delle istanze per riduzioni e agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 120 giorni dalla presentazione	Standard rispettato nel 100% dei casi
Rimborsi e sgravi	Tempi di rimborso/sgravio	Entro 180 giorni dall'istanza	Standard rispettato nel 100% dei casi
Gestione dei reclami	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione	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.