COMUNE DI CASTELLAMONTE

Città Metropolitana di Torino

CARTA DELLA QUALITA'

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Ai sensi dell'Allegato A alla Delibera ARERA 15/2022/R/rif

Sommario

INTRODUZIONE 2
POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI 3
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DESTINATARI 4
Titolo II All A Delibera - ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO 4
Titolo III All A Delibera - RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI 6
Titolo IV All A Delibera - PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE 7
Titolo V All A Delibera - MODALITÁ E PERIODIOCITÁ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI 7

INTRODUZIONE

La Carta di qualità dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di queste prestazioni, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.
Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Principi alla base dell'erogazione di servizi:

• il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
• deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
• i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare;
• gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
• il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

La Carta dei Servizi non è semplicemente una guida, ma è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

• indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio;
• semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione;
• costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi;
• promozione del servizio e informazione del servizio;
• verifica del rispetto degli standard del servizio;
• predisposizione di procedure di ascolto e analisi della soddisfazione dei clienti, di semplice comprensione e di facile utilizzazione;
• in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico;
• coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto.

POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE
NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI

Il Consorzio Canavesano Ambiente, ai sensi dell'art 3 dell'All A alla delibera Arera 15/2022/R/rif, con atto del Consiglio di Amministrazione del 31/03/2022 ha classificato la gestione dei servizi afferenti all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti gestita dal Comune di Castellamonte al Livello Qualitativo Minimo

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

Dalla classificazione, secondo la Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio, ne discendono i seguenti obblighi:

	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	**n.a**
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI

Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

Dalla classificazione, secondo la Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ne discendono i seguenti indicatori:

In Schema 1 tutti gli indicatori sono Non Applicabili

Il Consorzio Canavesano Ambiente si è avvalso della deroga di cui all'art 2.4 dell'Allegato A alla Delibera 15/2022/R/rif ovvero: *In deroga a quanto previsto al precedente comma 2.2, lettera a), l'Ente territorialmente competente può individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel presente TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei consumatori locali, in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.*

In ragione della deroga soprariportata la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, queste ultime per i comuni serviti dalla stessa, sono di competenza di Teknoservice srl (www.Teknoserviceitalia.com)

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata **entro novanta (90) giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via *e-mail* o mediante consegna diretta ai competenti uffici comunali compilando l'apposito modulo scaricabile alla pagina www.comune.castellamonte.to.it in modalità anche stampabile, disponibile presso lo sportello del comune stesso.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile.

Il competente ufficio comunale formulerà in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

7.1.a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;

7.1.b) il codice utente e il codice utenza;

7.1.c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, **pari a trenta (30) giorni lavorativi**, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

I codici utente ed utenza saranno dati fondamentali per qualunque prestazione di servizio, anche a carico del gestore della raccolta e trasporto rifiuti, ovvero Teknoservice srl.

Per completezza d'informazione si comunica che il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di nuova attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente. Il tempo di consegna delle attrezzature per la

raccolta domiciliare diventa di 10 gironi lavorativi in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

VARIAZIONE, CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al competente ufficio comunali **entro novanta (90) giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite *e-mail* o mediante consegna diretta compilando l'apposito modulo scaricabile alla pagina www.comune.castellamonte.to.it in modalità anche stampabile, disponibile presso lo sportello del comune stesso.

In deroga a quanto disposto da quanto soprariportato, le richieste di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono essere presentate ai sensi del decreto- legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno.

Il competente ufficio comunale 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:

11.1.a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;

11.1.b) il riferimento organizzativo che ha preso in carico la richiesta;

11.1.c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero 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 novanta (90) giorni solari (dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione) 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 di novanta (90) giorni solari (dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione) 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.

In deroga a quanto disposto dal precedente comma 11.3, 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.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, **pari a trenta (30) giorni lavorativi**, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

RITIRO MODULISTICA

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche ivi riportate può essere ritirata presso l'Ufficio Tributi del Comune di Castellamonte di Piazza Martiri Libertà 28 oppure scaricata all'indirizzo Internet: www.comune.castellamonte.to.it .

PRESENTAZIONE MODULISTICA

I moduli possono essere:

- presentati direttamente al seguente servizio comunale: Ufficio Tributi o Ufficio Protocollo del Comune di Castellamonte – Piazza Martiri della Libertà 28 – Castellamonte (TO)
- inviati per posta ordinaria al seguente servizio comunale: Ufficio Tributi del Comune di Castellamonte – Piazza Martiri della Libertà 28 – 10081 Castellamonte (TO)
- inviati via mail: tributi@comune.castellamonte.to.it

Titolo III All A Delibera - RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile alla pagina www.comune.castellamonte.to.it è altresì disponibile presso i competenti uffici comunali.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo purché la comunicazione contenga almeno i seguenti campi obbligatori:

17.1.a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;

17.1.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 lavaggiodelle 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.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, **pari a trenta (30) giorni lavorativi**, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

RITIRO MODULISTICA

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche ivi riportate può essere ritirata presso l'Ufficio Tributi del Comune di Castellamonte – Piazza Martiri della Libertà 28 – Castellamonte (TO) oppure scaricata all'indirizzo Internet: www.comune.castellamonte.to.it

PRESENTAZIONE MODULISTICA

I moduli possono essere:

- presentati direttamente al seguente servizio comunale Ufficio Tributi o Ufficio Protocollo del Comune di Castellamonte – Piazza Martiri della Libertà 28 – Castellamonte (TO);
- inviati per posta ordinaria al seguente servizio comunale: Ufficio Tributi del Comune di Castellamonte – Piazza Martiri della Libertà 28 – 10081 Castellamonte (TO)
- inviati via mail: tributi@comune.castellamonte.to.it

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

In ottemperanza agli obblighi imposti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif è attivo, per richiedere informazioni, il seguente numero verde: 800726766

I competenti uffici comunali rispettano i seguenti orari:

Ufficio Tributi del Comune di Castellamonte – Piazza Martiri della Libertà 28 – Castellamonte (TO) – Orari di apertura al pubblico: lunedì e giovedì dalle ore 09,30 alle ore 12,30 e dalle ore 15,00 alle ore 17,00.

MODALITÁ E PERIODIOCITÁ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

PAGAMENTO

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in giorni venti giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.

Il termine di scadenza di cui al precedente capoverso deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata

- Le modalità di pagamento sono le seguenti: tramite le modalità di pagamento offerte dai servizi elettronici di incasso o di pagamento interbancari e postali come indicato sul sito internet del Comune alla sezione "iban e pagamenti informatici. Le eventuali modalità di pagamento onerose non addebitano, in ogni caso, all'utente un onere superiore a quello sostenuto dall'amministrazione comunale per l'utilizzo di detta modalità.
- Mediante modello di pagamento unificato di cui all'art. 17 decreto legislativo 9/07/97 n. 241(F.24);
- attraverso la paittaforma di cui all'art. 5 del codice di cui al decreto legislativo 7/3/2005 n. 82 (pago pa)

PERIODICITA' DI RISCOSSIONE

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, 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 dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

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

Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti commi 26.1 e 26.2, il gestore dell'attività digestione tariffe e rapporto con gli utenti 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.

RATEIZZAZIONE

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.

Viene garantita la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate:

- 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;
- a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, come da art. 27 del Regolamento Comunale approvato con deliberazione del Consiglio Comunale nr. 18 del 28/04/2023;

RETTIFICA DEGLI IMPORTI DOVUTI

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, verrà accreditato l'importo erroneamente addebitato attraverso:

28.1.a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;

28.1.b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitatonel documento di riscossione

Resta salva la facoltà dell'amministrazione 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 tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.