



barone
Canavese

COMUNE DI BARONE CANAVESE

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

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 26 del 21.5.2024

Sommario

INTRODUZIONE.....	3
POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI	4
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DESTINATARI	5
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO (Titolo II All. A Delibera Arera 15/2022)	6
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI (Titolo III All. A Delibera Arera 15/2022)	7
PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE (Titolo IV All. A Delibera Arera 15/2022)	8
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI (Titolo V All. A Delibera Arera 15/2022).....	8

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 Barone Canavese in **SCHEMA 1**

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, ESICURAZIONE DEL SERVIZIO)
		QUALITÀ TECNICA=NO
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA 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	SI
Modalità di attivazione del servizio	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a
Obblighi di servizio telefonico	SI

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	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 Società Canavesana Servizi Spa a cui si rimanda per gli aspetti procedurali (www.scsivrea.it)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DESTINATARI

Per quanto di seguito non esplicitato riguardante la gestione della Tari, si rimanda al Regolamento Tari adottato dal Comune, consultabile e scaricabile alla pagina www.comune.oriocanavese.to.it nella sezione Trasparenza gestione rifiuti/Regolamenti che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento.

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

I soggetti passivi della tassa sui rifiuti devono dichiarare ogni circostanza rilevante per l'applicazione della tassa sui rifiuti.

La dichiarazione assume anche il valore di richiesta di attivazione del servizio, ai sensi dell'art. 6 del TQRIF, di cui alla delibera ARERA n. 15 del 2022.

Nell'ipotesi di più soggetti obbligati in solido, la dichiarazione può essere presentata anche da uno solo dei possessori o detentori.

I soggetti obbligati provvedono a consegnare al Comune la dichiarazione, redatta sul modulo appositamente predisposto dallo stesso, possibilmente nei giorni successivi all'inizio di occupazione e comunque non oltre il 30 giugno dell'anno successivo alla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili alla tassa sui rifiuti.

La dichiarazione, debitamente sottoscritta dal soggetto dichiarante, può essere consegnata direttamente presso gli uffici o a mezzo posta con raccomandata a/r, o posta elettronica o PEC allegando fotocopia del documento d'identità.

VARIAZIONE, CESSAZIONE DEL SERVIZIO

La dichiarazione di variazione e/o cessazione dei locali o delle aree deve indicare di tutti gli elementi atti a comprovare la stessa. In caso di presentazione della stessa nei termini il contribuente ha diritto all'abbuono o al rimborso della tassa sui rifiuti relativo alla restante parte dell'anno dal giorno successivo a quello in cui si è verificata la cessazione. In caso di mancata presentazione della dichiarazione di cessazione nel termine del 30 giugno dell'anno successivo la tassa sui rifiuti non è dovuta se il contribuente dimostra di non aver continuato il possesso o la detenzione dei locali e delle aree ovvero se la tassa sui rifiuti è stata assolta dal soggetto subentrante a seguito di dichiarazione o in sede di recupero d'ufficio.

La dichiarazione, debitamente sottoscritta dal soggetto dichiarante, può essere consegnata direttamente presso gli uffici o a mezzo posta con raccomandata a/r, o posta elettronica o PEC allegando fotocopia del documento d'identità.

RITIRO MODULISTICA

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche ivi riportate può essere ritirata al seguente servizio comunale Municipio - Ufficio Protocollo P.zza Comunale 1 Barone Canavese oppure scaricata all'indirizzo Internet:

www.comune.barone.to.it nella sezione Servizi/Tributi, finanze e contravvenzioni/Pagamento Tassa Rifiuti (TARI)

PRESENTAZIONE MODULISTICA

I moduli possono essere:

- presentati direttamente al seguente servizio comunale Ufficio Protocollo P.zza Comunale 1 Barone Canavese

- inviati per posta ordinaria al Comune di Barone Canavese P.zza Comunale 1 10010 Barone Canavese
- inviati via mail: info@comune.barone.to.it
- inviati via fax: 011/9898025

RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI - Titolo III Allegato A Delibera ARERA 15/2022

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile alla pagina www.comune.barone.to.it nella sezione Servizi/Tributi, finanze e contravvenzioni/Pagamento Tassa Rifiuti (TARI) 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:

- il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- 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.

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 al seguente servizio comunale Ufficio Protocollo P.zza Comunale 1 Barone Canavese oppure scaricata all'indirizzo Internet:

www.comune.barone.to.it nella sezione Servizi/Tributi, finanze e contravvenzioni/Pagamento Tassa Rifiuti (TARI)

PRESENTAZIONE MODULISTICA

I moduli possono essere:

- presentati direttamente al seguente servizio comunale Ufficio Protocollo P.zza Comunale 1 Barone Canavese
- inviati per posta ordinaria al Comune di Barone Canavese P.zza Comunale 1 10010 Barone Canavese
- inviati via mail: info@comune.barone.to.it
- inviati via fax: 011/9898025

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE - Titolo IV Allegato A Delibera ARERA 15/2022

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

800-835956

- 1) seguire le istruzioni dell'assistente vocale;
- 2) pronunciare il nome del comune oppure, in caso di mancato riconoscimento del comune, digitare il numero corrispondente alla lettera iniziale di Barone C.se,
- 3) attendere le ulteriori istruzioni e poi digitare il numero corrispondente al comune di Barone C.se.

I competenti uffici comunali rispettano i seguenti orari:

Servizi Economico Finanziari

Mercoledì dalle ore 09.00 alle ore 12.00

Giovedì dalle ore 14.30 alle ore 17.00

(in caso di variazioni di orario ne verrà data comunicazione sul sito istituzionale sezione Amministrazione/uffici)

MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI - Titolo V Allegato A Delibera ARERA 15/2022

PAGAMENTO

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in giorni 30 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:

- modello F24

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.

PERIODICITA' DI RISCOSSIONE

Il numero delle rate e le scadenze sono determinate annualmente con apposita deliberazione del Consiglio Comunale anche contestualmente alla determinazione delle tariffe. Eventuali congruagli di anni precedenti o dell'anno in corso possono essere riscossi anche in unica soluzione.

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;
- qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

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:

- detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel 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 centoottanta (180) 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.

