

COMUNE DI FRASSINETTO

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 - MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	7
Titolo X All A Delibera - SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	9
RIASSUNTO INDICATORI TEMPORALI (non obbligatori in schema 1)	9

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 Frassinetto in **SCHEMA 1**

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA 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 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 Società Canavesana Servizi Spa a cui si rimanda per gli aspetti procedurali (www.scsivrea.it) oppure Teknoservice S.r.l. (www.Teknoserviceitalia.com)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DESTINATARI

Titolo II All A Delibera - 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 sul sito Istituzionale 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 Società Canavesana Servizi Spa. Oppure Teknoservice S.r.l.

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 sul sito Istituzionale 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 il comune di Frassinetto in via Roma, 39 oppure scaricata

all'indirizzo Internet: <https://www.comune.frassinetto.to.it>

PRESENTAZIONE MODULISTICA

I moduli possono essere:

- presentati direttamente al Comune di Frassinetto in via Roma, 39
- inviati per posta ordinaria al Comune di Frassinetto in via Roma 39
- inviati via mail: info@comune.frassinetto.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 sul sito Istituzionale 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 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 Comune di Frassinetto in via Roma, 39 oppure scaricata all'indirizzo Internet: <https://www.comune.frassinetto.to.it>

PRESENTAZIONE MODULISTICA

I moduli possono essere:

- presentati direttamente al Comune di Frassinetto in via Roma, 39
- inviati per posta ordinaria al Comune di Frassinetto in via Roma 39
- inviati via mail: info@comune.frassinetto.to.it

Titolo IV All A Delibera - 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:

in fase di attivazione

I competenti uffici comunali rispettano i seguenti orari:

Mercoledì 09:00-12:00

Titolo V All A Delibera - MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

PAGAMENTO

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in giorni 20 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 – pagamento gratuito

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

- 26.1 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.
- 26.2 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.
- 26.3 Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il gestore dovrà allegare i relativi bollettini al documento di riscossione.
- 26.4 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 di gestione 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:

- 27.1.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;
- 27.1.b) 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:

- 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 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 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.

SCHEMA REGOLATORIO DA PARTE DEL GESTORE DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE TARIFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI - G.T.R.U.

Obblighi – G.T.R.U				
Adozione Carta della Qualità UNICA da parte ETC	SCHEMA I	SCHEMA II	SCHEMA III	SCHEMA IV
	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione, cessazione o variazione del Servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura Gestione dei reclami, delle richieste scritte e rettifiche degli importi	SI	SI	SI	SI
Requisiti minimi dello sportello fisico e Online	Non Applicato	SI	SI	SI
Servizio Telefonico di Cui art.20 e 22 delibera n. 15/2022/RIF n. verde	SI	SI	SI	SI
Modalità e Periodicità di Pagamento, rateizzazioni e rettifica degli importi	SI	SI	SI	SI
MODIFICHE APPORTATE AL REGOLAMENTO				
ATTIVAZIONE CESSAZIONE E VARIAZIONE – RICALCOLO TASSA - RATEIZZAZIONI				
	Presentazione	Risposta Utente	Effetti	
Richiesta di attivazione del Servizio	Entro 90 gg Solari	Entro 30 gg. Lavorativi	Data Inizio o Possesso o Detenzione	
Richiesta Cessazione	Entro 90 gg Solari	Entro 30 gg. Lavorativi	Nei Termini: Data di Cessazione Oltre: Data di presentazione	
Richiesta di Riduzione diminuzione Tassa	Entro 90 gg Solari	Entro 30 gg. Lavorativi	Nei Termini: Data di Cessazione Oltre: Data di presentazione	
Richiesta di Aumento della Tassa	Entro 90 gg Solari	Entro 30 gg. Lavorativi	Dalla Data di Variazione	
Rettifica Importi non Dovuti	Entro 120 gg Lavorativi	Modalità del Rimborsio:		
		- Detrazione sul primo documento utile di riscossione; - Rimessa diretta se > del documento di riscossione;		
Rateizzazioni di Ciascuna delle Rate – Importo € 100,00		- Soggetti in Condizioni economiche disagiate (Criteri definiti da ETC) - Importo > 30% documenti di Riscossione degli Ultimi 2 Anni - Titolari Bonus Idrico, Elettrico, Gas Rateizzazione da Richiedere entro la scadenza del termine di pagamento		
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 da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta				
CLASSIFICAZIONE RICHIESTE SCRITTE - RECLAMI				
Il GTRU 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 dal presente provvedimento.				
TIPOLOGIA RICHIESTA		TEMPI DI RISPOSTA		
Reclamo Scritto		30 giorni Lavorativi		
Richiesta Scritta di Informazione		30 giorni Lavorativi		
Richiesta Scritta degli Importi Addebitati		120 giorni Lavorativi		
Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online, deve contenere 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.				

**SCHEMA REGOLATORIO DA PARTE DEL GESTORE DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE
TARIFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI - G.T.R.U.**

RISCOSSIONE		
FREQUENZA	Da 1 a 6 bollettazioni anno	Nr. 1 Bollettazione
NUMERO RATE	Minimo 2 Semestrali	Rate: 2
SCADENZA PRIMA O UNICA RATA	Almeno 20 gg prima della data di Emissione	Scadenze: 15/09, 15/12
SPORTELLO FISICO	Presso la Sede Comunale	
NUMERI E CONTATTI	info@comune.frassinetto.to.it Mercoledì 09:00-12:00 Tel. 0124/801007 www.comune.frassinetto.to.it	
MODULISTICA	Sito Istituzionale	
PEC	comune.frassinetto@pec.it	
NUMERO VERDE	In fase di attivazione	