



COMUNE DI LESSOLO

CITTA' 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 verbale di deliberazione del Commissario Straordinario, con i poteri della Giunta Comunale, n. ____ del _____

Sommario

INTRODUZIONE	2
POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI....	3
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DESTINATARI	4
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	4
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	5
PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	6
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	6
PRIVACY	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 n.7 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 Lessolo **in SCHEMA 1**

SCHEMA REGOLATORIO		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CON- TRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE= SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Dalla classificazione, in “Schema n.1” secondo la Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio, prevista dal TQRIF 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	non applicato
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	SI

Dalla classificazione, in “Schema n.1” secondo la Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, prevista dal TQRIF 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 dal sito del Comune di Lessolo al seguente link <https://www.comune.lessolo.to.it/it-it/amministrazione/regolamenti/reg-dett/regolamento-per-la-disciplina-della-tassa-sui-rifiuti-tari-anno-2023-24121-1-89bd5aa98a3c26a6502623b5d9c3beb7> 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, svolto in regime di privativa pubblica.

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Titolo II All A Delibera

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 e scaricabile dal sito al seguente link <https://www.comune.lessolo.to.it/it-it/trasparenza-gestione-rifiuti/richieste-di-attivazione-variazione-e-cessazione-del-servizio>, 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 presso l'Ufficio Tributi del Comune di Lessolo oppure scaricata all'indirizzo Internet:

<https://www.comune.lessolo.to.it/it-it/trasparenza-gestione-rifiuti>

PRESENTAZIONE MODULISTICA

I moduli possono essere:

- presentati direttamente presso gli uffici comunali
- inviati per posta ordinaria al seguente indirizzo: *Comune di Lessolo – Via C. Battisti n. 1 – 10010 Lessolo (TO)*
- inviati via mail: tributi@comune.lessolo.to.it
- inviati via mail all'indirizzo di posta certificata: comune.lessolo.to@cert.legalmail.it

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

Il modulo per il reclamo scritto riguardante le **attività di competenza del gestore della raccolta, del trasporto, dello spazzamento e lavaggio delle strade e dell'attività di ritiro ingombranti** nonché per la richiesta di informazioni riguardanti i predetti servizi è scaricabile dal sito web della Società Canavesana Servizi all'indirizzo <https://www.scsivrea.it/modulistica/>.

Il contribuente può presentare all'Ufficio Tributi del Comune una richiesta di informazione o una richiesta di rettifica degli importi pretesi con l'avviso di pagamento e il Comune risponderà nel più breve tempo possibile.

L'utente può inviare un reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati senza utilizzare un modulo specifico purché la comunicazione contenga almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale o di posta elettronica al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - ☐ il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - ☐ 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 reperibile dell'avviso di pagamento Tari;

- ☐ l'indirizzo e il codice utenza reperibile dall'avviso di pagamento Tari;
- ☐ le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi da rimborsare.

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.

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Titolo IV All A Delibera

In ottemperanza agli obblighi imposti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif è attivo il **Numero Verde 800.933.616** dedicato esclusivamente a richieste sul servizio rifiuti attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00, il martedì e il giovedì dalle ore 14,30 alle ore 18,00.

E' inoltre possibile contattare **l'Ufficio Tributi al numero 0125 / 58103 interno 4** o tramite mail all'indirizzo: tributi@comune.lessolo.to.it

MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Titolo V All A Delibera

PAGAMENTO

La tassa sui rifiuti è versata direttamente al Comune, mediante i sistemi di pagamento previsti dalla normativa vigente.

Il Comune provvede all'invio ai contribuenti di un apposito avviso di pagamento, con annessi i modelli di pagamento precompilati, sulla base delle dichiarazioni presentate e degli accertamenti notificati, contenente l'importo dovuto per la tassa sui rifiuti ed il tributo provinciale, l'ubicazione e la superficie dei locali e delle aree su cui è applicata la tassa sui rifiuti, la destinazione d'uso dichiarata o accertata, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata e le scadenze;

La riscossione della Tari è effettuata direttamente dal Comune, in primo luogo mediante l'emissione di avvisi di pagamento bonari, riportanti l'indicazione del tributo dovuto.

Le modalità di pagamento sono le seguenti:

- ☐ mediante modello di pagamento unificato (F24);
- ☐ **attraverso la Piattaforma PagoPa;**
- ☐ utilizzando le altre modalità previste dal Decreto legislativo 7/03/2005, n. 82.

PERIODICITÀ 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 conguagli di anni precedenti o dell'anno in corso possono essere riscossi anche in unica soluzione.

RATEIZZAZIONE

Previa specifica richiesta è ammessa la possibilità di ulteriore rateizzazione degli avvisi di pagamento bonari:

- agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del D.P.R. n. 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;
- qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non può essere inferiore ad una soglia minima pari a 50,00 euro.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento della prima o dell'unica rata riportata nel documento di riscossione.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate saranno maggiorate degli interessi calcolati al tasso legale, come previsto nel regolamento.

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.

PRIVACY

Il Comune di Lessolo si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune, anche attraverso soggetti terzi, e al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.