



COMUNE DI VISCHE

Città Metropolitana di Torino

P.zza Col.C.Amione, 1 – 10030 Vische (TO)

Tel. 011-9837501 mail: info@comune.vische.to.it PEC: vische@cert.ruparpiemonte.it

CARTA DELLA QUALITA'

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

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



COMUNE DI VISCHE

Città Metropolitana di Torino

P.zza Col.C.Amione, 1 – 10030 Vische (TO)

Tel. 011-9837501 mail: info@comune.vische.to.it PEC: vische@cert.ruparpiemonte.it

Sommario

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



COMUNE DI VISCHE

Città Metropolitana di Torino

P.zza Col.C.Amione, 1 – 10030 Vische (TO)

Tel. 011-9837501 mail: info@comune.vische.to.it PEC: vische@cert.ruparpiemonte.it

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.

I principi a base dell'erogazione dei servizi sono i seguenti:

- 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 31/3/2022 ha classificato la gestione dei servizi afferenti all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti gestita dal Comune di VISCHE come dallo schema 1 che segue:

PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA



COMUNE DI VISCHE

Città Metropolitana di Torino

P.zza Col.C.Amione, 1 – 10030 Vische (TO)

Tel. 011-9837501 mail: info@comune.vische.to.it PEC: vische@cert.ruparpiemonte.it

		(CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)
		QUALITÀ TECNICA= NO
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALI	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:

	Sche ma 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
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),*



COMUNE DI VISCHE

Città Metropolitana di Torino

P.zza Col.C.Amione, 1 – 10030 Vische (TO)

Tel. 011-9837501 mail: info@comune.vische.to.it PEC: vische@cert.ruparpiemonte.it

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 ed eventuale 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 vigente regolamento per per l'istituzione e l'applicazione della TARI, adottato dal Comune di Vische, consultabile e scaricabile dal sito del Comune di Vische, che disciplina compiutamente tutti gli aspetti.

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* info@comune.vische.to.it o mediante consegna diretta al competente ufficio comunale compilando l'apposito modulo scaricabile alla pagina www.comune.vische.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 dei locali o delle aree soggetti al tributo. Il tributo è dovuto per il periodo dell'anno, computato a giorni, nel quale permane il possesso o la detenzione dei locali o delle aree soggette al tributo.

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:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- b) il codice utente e il codice utenza;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.

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.

VARIAZIONE, CESSAZIONE DEL SERVIZIO



COMUNE DI VISCHE

Città Metropolitana di Torino

P.zza Col.C.Amione, 1 – 10030 Vische (TO)

Tel. 011-9837501 mail: info@comune.vische.to.it PEC: vische@cert.ruparpiemonte.it

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.vische.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:

- a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- b) il riferimento organizzativo che ha preso in carico la richiesta;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.

L'obbligazione tributaria cessa il giorno in cui termina il possesso o la detenzione, a condizione che il contribuente presenti la dichiarazione di cessata occupazione entro il 30 giugno dell'anno successivo.

Se la dichiarazione è presentata in ritardo si presume che l'utenza sia cessata alla data della sua presentazione, salvo che l'utente dimostri con idonei elementi di prova la data di effettiva cessazione.

La cessazione dà diritto all'abbuono o al rimborso del tributo secondo *ex* vigente regolamento generale delle entrate.

Le variazioni intervenute nel corso dell'anno, relative in particolare alle superfici e/o alla destinazione d'uso, che comportano un aumento del tributo producono effetto dal giorno di effettiva variazione degli elementi stessi. Nell'ipotesi in cui le variazioni comportino invece una riduzione del tributo, il riconoscimento del minor tributo è subordinato alla presentazione della dichiarazione entro il termine previsto. Delle variazioni del tributo si tiene conto in sede di conguaglio, secondo quanto previsto dal vigente regolamento generale delle entrate.

RITIRO MODULISTICA

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche ivi riportate può essere ritirata allo sportello ufficio anagrafe, sito in piazza Colonnello Carlo Amione n. 1, oppure scaricata all'indirizzo Internet: www.comune.vische.to.it

PRESENTAZIONE MODULISTICA

I moduli possono essere:

- ✓ presentati direttamente all'ufficio protocollo, sito in piazza Colonnello Carlo Amione n. 1
- ✓ inviati per posta ordinaria al Comune di Vische, piazza Colonnello Carlo Amione 1, 10030 Vische
- ✓ inviati via mail: info@comune.vische.to.it



COMUNE DI VISCHE

Città Metropolitana di Torino

P.zza Col.C.Amione, 1 – 10030 Vische (TO)

Tel. 011-9837501 mail: info@comune.vische.to.it PEC: vische@cert.ruparpiemonte.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.vische.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:

- a) il recapito postale, di posta elettronica al quale inviare il reclamo;
- 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 lavaggi 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 allo sportello ufficio anagrafe, sito in piazza Colonnello Carlo Amione n. 1, oppure scaricata all'indirizzo Internet: www.comune.vische.to.it

PRESENTAZIONE MODULISTICA

I moduli possono essere:

- ✓ presentati direttamente all'ufficio protocollo, sito in piazza Colonnello Carlo Amione n. 1



COMUNE DI VISCHE

Città Metropolitana di Torino

P.zza Col.C.Amione, 1 – 10030 Vische (TO)

Tel. 011-9837501 mail: info@comune.vische.to.it PEC: vische@cert.ruparpiemonte.it

- ✓ inviati per posta ordinaria al Comune di Vische, piazza Colonnello Carlo Amione 1, 10030 Vische
- ✓ inviati via mail: info@comune.vische.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: **800835956**

Il competente ufficio comunale rispetta i seguenti orari:

lunedì dalle ore 15,30 alle ore 18,30

mercoledì dalle ore 8,30 alle ore 11,30

venerdì dalle ore 8,30 alle ore 11,30.

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

PAGAMENTO E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE

Il pagamento degli importi dovuti deve essere effettuato in **02** rate aventi cadenza **semestrale**, scadenti il giorno 16 del mese o in unica soluzione entro il 16 giugno di ciascun anno. Eventuali conguagli di anni precedenti o dell'anno in corso possono essere riscossi anche in unica soluzione

Con riferimento al pagamento in unica soluzione, ovvero della prima rata, il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, come da indicazioni riportate nel documento di riscossione.

Il pagamento può avvenire attraverso modello F24 o altre modalità comunque previste dalla legge.

RATEIZZAZIONE

In base a quanto stabilito dal vigente regolamento sulle entrate, agli utenti, in comprovate difficoltà di ordine economico e/o sociale può essere concessa, prima dell'avvio della riscossione coattiva, la rateizzazione dei crediti risultanti:

- per la durata massima di 6 mesi per importi fino a € 500,00
- per la durata massima di 12 mesi per importi superiori a €. 500,01 e fino a €. 3.000,00
- per la durata massima di 18 mesi per importi superiori a €. 3.000,01.

Il funzionario responsabile del tributo, previo accertamento dei presupposti per l'applicazione delle disposizioni di cui al presente articolo, entro 30 giorni dalla ricezione dell'istanza emette un proprio motivato provvedimento con cui concede il beneficio della rateizzazione ovvero respinge l'istanza. Nessuna opposizione può essere proposta avverso il diniego motivato di non accoglimento della richiesta. Lo stesso funzionario stabilisce il numero di rate, mensili, bimestrali o



COMUNE DI VISCHE

Città Metropolitana di Torino

P.zza Col.C.Amione, 1 – 10030 Vische (TO)

Tel. 011-9837501 mail: info@comune.vische.to.it PEC: vische@cert.ruparpiemonte.it

trimestrali in cui suddividere il debito in ragione della entità dello stesso e delle possibilità di pagamento del debitore, entro i limiti indicati in precedenza.

Qualora il credito sia superiore a € 10.000,00, il beneficio della rateizzazione è concesso dietro prestazione di idonea garanzia mediante polizza fidejussoria o fidejussione bancaria ovvero rilasciata dai consorzi di garanzia collettiva dei fidi (Confidi) iscritti negli elenchi previsti dagli articoli 106 e 107 del d.Lgs. n. 385/1993, per tutto il periodo della rateizzazione, aumentato di sei mesi.

In caso di mancato pagamento della prima rata ovvero di una qualsiasi rata entro il termine di scadenza della rata successiva:

- a) il debitore decade automaticamente dal beneficio della rateizzazione;
- b) l'intero importo deve essere immediatamente versato in un'unica soluzione entro 30 giorni. In caso di inadempimento si procederà alla escussione della eventuale garanzia prestata ovvero all'immediato avvio delle procedure di riscossione coattiva;
- c) il credito non può più essere rateizzato.

Il beneficio della rateizzazione **non può essere accordato** nei seguenti casi:

- ✓ qualora il contribuente si sia avvalso della definizione agevolata ovvero dell'adesione all'accertamento;
- ✓ qualora il contribuente abbia verso il comune debiti di qualsiasi natura scaduti e non regolarizzati

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:

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