



COMUNE DI SAMONE

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
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	5
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	6
PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	7
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	8
PRIVACY	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:

Questo documento è uno strumento di controllo nelle mani dei cittadini ed è anche una finestra di dialogo fra l'Amministrazione Pubblica, il Consorzio, il gestore dei Servizi e la comunità servita; contiene gli standard di qualità e i tempi dei servizi che ci si impegna ad offrire ai cittadini.

Il servizio di igiene urbana è erogato sul territorio consortile nel rispetto dei seguenti principi:

Rispetto delle normative e onestà: i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;

Eguaglianza di trattamento: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;

Imparzialità: il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;

Continuità: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;

Chiarezza e trasparenza: deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;

Efficienza ed efficacia: il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale;

Partecipazione: l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti;

Tutela dell'ambiente: nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;

Semplificazione delle procedure: il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

Privacy: il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR, il conferimento dei dati da parte dell'utente è facoltativo, l'eventuale rifiuto potrebbe comportare l'impossibilità di erogare il servizio o fornire le informazioni richieste.

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 Samone **in SCHEMA 1**

		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 CONTRATTUALE	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, 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
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	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 sopra riportata 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 al seguente link www.comune.samone.to.it - servizi - Tributi, finanze e contravvenzioni 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

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata il 30 giugno dell'anno successivo 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.samone.to.it – Servizi – Tributi Finanze e Contravvenzioni - TARI, e 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, al termine dell'istruttoria, assegnerà un codice utente ed un codice utenza, saranno dati fondamentali per qualunque prestazione di servizio, anche a carico del gestore della raccolta e trasporto rifiuti, ovvero Società Canavesana Servizi Spa.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi. Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 17 dei giorni lavorativi, sono trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

La richiesta di consegna delle attrezzature, a seguito di nuove attivazioni, da parte del gestore della raccolta e trasporto viene effettuata unicamente dal competente ufficio comunale.

La consegna sarà effettuata entro:

- 5 (cinque) giorni lavorativi, ove NON SIA necessario sopralluogo;
- 10 (dieci) giorni lavorativi, ove SIA necessario sopralluogo;

dalla data di ricevimento della richiesta da parte del gestore della raccolta e trasporto.

VARIAZIONE, CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al competente ufficio comunali entro il 30 giugno dell'anno successivo 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.samone.to.it – Servizi – Tributi Finanze e Contravvenzioni - TARI, disponibile presso lo sportello del comune stesso.

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.

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 30 giugno dell'anno successivo a quello in cui è intervenuta la cessazione. In caso di mancata presentazione della dichiarazione nel corso

dell'anno di cessazione la tassa 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 è stata assolta dal soggetto subentrante a seguito di dichiarazione o in sede di recupero d'ufficio.

RITIRO MODULISTICA

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche ivi riportate è reperibile:

- Presso l'Ufficio Tributi del Comune di Samone in via Provinciale n. 29;
- All'indirizzo Internet: www.comune.samone.to.it – Servizi – Tributi Finanze e Contravvenzioni - TARI
- Mediante richiesta all'indirizzo di posta elettronica: ufficiotributi@comune.samone.to.it

PRESENTAZIONE MODULISTICA

I moduli possono essere:

- Presentati direttamente all'Ufficio Protocollo o all'Ufficio Tributi del Comune di Samone Via Provinciale n. 29 previo appuntamento;
- Inviati per posta ordinaria al seguente ufficio: Ufficio Tributi del Comune di Samone Via Provinciale n. 29;
- Inviati via mail al seguente indirizzo: ufficiotributi@comune.samone.to.it
- Inviati via pec: anagrafe.comunesamone.to@pec.it

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 è scaricabile alla pagina www.comune.samone.to.it ed è altresì disponibile presso l'Ufficio Tributi comunale.

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 [Modulistica gestione servizi | SCS – Società Canavesana Servizi \(scsivrea.it\)](http://Modulistica_gestione_servizi|SCS-Società_Canavesana_Servizi(scsivrea.it))

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 30 (trenta) 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 30 (trenta) 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 60 (sessanta) 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 è reperibile:

- Presso l'Ufficio Tributi del Comune di Samone in Via Provinciale n. 29;
- All'indirizzo Internet: www.comune.samone.to.it – Sezione Tributi;
- Mediante richiesta all'indirizzo di posta elettronica: ufficiotributi@comune.samone.to.it

PRESENTAZIONE MODULISTICA

I moduli possono essere:

- Presentati direttamente all'Ufficio Protocollo o all'Ufficio Tributi del Comune di Samone Via Provinciale n. 29 previo appuntamento;
- Inviati per posta ordinaria al seguente ufficio: Ufficio Tributi del Comune di Samone Via Provinciale n. 29;
- Inviati via mail al seguente indirizzo: ufficiotributi@comune.samone.to.it
- Inviati via pec: anagrafe.comunesamone.to@pec.it

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

L'ufficio di competenza è l'Ufficio Tributi del Comune di Samone che riceve su appuntamento nei seguenti giorni e orari:

Martedì dalle ore 11.00 alle ore 13.00

L'appuntamento è prenotabile contattando direttamente l'Ufficio:

- Al n. 0125 53908
- Alla mail ufficiotributi@comune.samone.to.it

In ottemperanza agli obblighi imposti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif per richiedere informazioni è attivo anche il seguente numero verde: **800835956**

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì (a esclusione dei giorni festivi) dalle ore 9.00 alle ore 12.30

MODALITÀ E PERIODI OCITÀ 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.

Le modalità di pagamento sono le seguenti:

- Attraverso la piattaforma di cui all'art. 5 del Codice di Amministrazione Digitale di cui al D.Lgs n. 82/2005 (PAGO PA);
- Modello di pagamento unico unificato (F24) secondo le disposizioni di cui all'art. 17 del D.Lgs n. 241/1997;

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

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, individuate secondo i criteri:
 - dell'art.18 comma 1 del Regolamento per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti per le utenze domestiche;
 - dell'art.18 comma a) secondo e terzo punto del vigente Regolamento Generale delle Entrate per le utenze non domestiche;
 - qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'ulteriore rateizzazione di ciascuna rata, che non potrà prevedere rate di importo inferiore ad Euro 30,00, potrà essere concessa in un numero massimo di 3 rate, con scadenze mensili.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

RETTIFICA DEGLI IMPORTI DOVUTI

Nei casi di errore, di duplicazione, di eccedenza dell'importo addebitato rispetto a quanto dovuto, o di importo addebitato riconosciuto non dovuto, il Funzionario responsabile dispone l'abbuono ovvero il rimborso della tassa riconosciuta non dovuta.

Il Comune procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, 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 o la data di emissione del primo documento di riscossione utile sia successiva al termine di gg. 120 lavorativi non consentendo il rispetto dello standard generale associato all'indicatore corrispondente in base alla determinazione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica.

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

Sulle somme rimborsate sono dovuti gli interessi nella misura prevista dal vigente Regolamento Comunale delle Entrate, secondo la modalità ivi stabilite e calcolati con maturazione giorno per giorno dalla data dell'eseguito versamento.

PRIVACY

Comune di Samone 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.