

COMUNE DI VISTRORIO
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

INDICE

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	6
PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	7
MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	7
SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	9
RIASSUNTO INDICATORI TEMPORALI.....	9

INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi è predisposta dal Comune ed è rivolta agli utenti e contribuenti del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI. Ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva. Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune si impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi. La Carta della Qualità del Servizio TARI è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti ai punti successivi, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

Principi alla base dell'erogazione di servizi

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo uguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio comunale.

Equità

Il Comune assicura che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva. Garantisce l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti. L'uguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

I servizi pubblici sono erogati agli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza. Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale.

Partecipazione

Il Comune si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della L. 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti.

Semplificazione delle procedure

Il Comune assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Riservatezza

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

Rispetto dell'ambiente

Il Comune si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI

Il Consorzio Canavesano Ambiente, ai sensi dell'art 3 dell'Allegato 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 Vistrorio

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 di Arera ne discendono, per il Comune di Vistrorio, 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 di Arera 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 in base alla quale *“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, sono di competenza della Società TeknoService a cui si rimanda per gli aspetti procedurali

all’indirizzo https://www.teknoserviceitalia.com/modulo_reclami.html

ed al seguente numero verde



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: <https://www.comune.vistrorio.to.it/it-it/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, svolto in regime di privativa pubblica.

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO
Titolo II Allegato A Delibera ARERA 15/2022

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata entro il 30 giugno dell’anno successivo alla 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.vistrorio.to.it sezione Gestione rifiuti 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.

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 alla 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 Vistrorio www.comune.vistrorio.to.it sezione Gestione rifiuti e disponibile presso lo sportello del comune stesso.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione. 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.

RITIRO MODULISTICA

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche ivi riportate può essere ritirata presso l'Ufficio Tributi del Comune di Vistrorio in Piazza Cavour n. 1 oppure scaricata all'indirizzo Internet:

www.comune.vistrorio.to.it sezione Gestione rifiuti o inviando richiesta a mezzo email all'indirizzo di posta elettronica: ufficiotributi@comune.vistrorio.to.it

PRESENTAZIONE MODULISTICA

I moduli possono essere:

- presentati direttamente all'ufficio protocollo del Comune di Vistrorio – Piazza Cavour n. 1 orario Mercoledì dalle ore 14,00 alle ore 17,00
- inviati per posta ordinaria all'ufficio Tributi del Comune – Piazza Cavour n. 1
- inviati via mail ai seguenti indirizzo di posta ordinaria:
ufficiotributi@comune.vistrorio.to.it
- inviati via mail all'indirizzo di posta certificata:
vistrorio@pec.comune.vistrorio.to.it

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 riguardante l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nonché per la richiesta di informazioni riguardanti il predetto servizio è scaricabile dal sito internet istituzionale del Comune all'indirizzo www.comune.vistrorio.to.it ed è inoltre disponibile presso l'ufficio Tributi del Comune.

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 TeknoService all'indirizzo https://www.teknoerviceitalia.com/modulo_reclami.html

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 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 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 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.

Tipologia di richiesta inviata	Risultato tempi di invio di risposta motivata scritta
Reclamo scritto	Entro 30 giorni lavorativi
Richiesta scritta di informazioni	Entro 30 giorni lavorativi
Richiesta di rettifica degli importi	Entro 60 giorni lavorativi

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

PRESENTAZIONE MODULISTICA

I moduli possono essere:

- presentati direttamente all'ufficio protocollo del Comune di Vistrorio- Piazza Cavour n. 1 orario lunedì – venerdì 8.30-12.30
- inviati per posta ordinaria all'ufficio Tributi del Comune - Piazza Cavour n. 1
- inviati via mail ai seguenti indirizzo di posta ordinaria:
ufficiotributi@comune.vistrorio.to.it
- inviati via mail all'indirizzo di posta certificata:
vistrorio@pec.comune.vistrorio.to.it

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Titolo IV Allegato A Delibera ARERA 15/2022

Sportello al cittadino

Il Comune in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione ha previsto l'apertura di uno sportello fisico a cui l'utente può rivolgersi per richiedere assistenza, previo appuntamento e nei seguenti orari:

Mercoledì dalle ore 14,00 alle ore 17.00

Servizio telefonico

E' possibile inoltre contattare l'Ufficio Tributi:

recapito telefonico 0125/789072

ufficiotributi@comune.vistrorio.to.it

MODALITA' E PERIODICITA' 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 almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

Le modalità di pagamento sono le seguenti:

- a) modello di pagamento unificato (F24), secondo le disposizioni di cui all'art. 17 del Decreto Legislativo n. 241 del 9 luglio 1997;
- b) modello pagopa

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

Viene garantita la possibilità di effettuare ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente articolo:

- 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;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, secondo l'art.31 del regolamento Tari ;
- c) 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 non potrà prevedere rate di importo inferiore ad Euro 100,00.

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

RETTIFICA DEGLI IMPORTI DOVUTI

Nei casi di errore, di duplicazione, di eccedenza dell'importo addebitato rispetto a quanto dovuto,

il contribuente può presentare all'ufficio tributi del Comune una richiesta di informazione o richiesta di rettifica degli importi pretesi con l'avviso di pagamento..

Il Comune invia risposta scritta nel più breve tempo possibile e, comunque, entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.

PRIVACY

Il Comune di Vistrorio 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.