

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Sommario

PREMESSA	2
COSA È E COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	2
IL SERVIZIO PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI	2
SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO	3
SCADENZE TARI	3
TRASPARENZA	3
PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI.....	3
1) Modalità di attivazione del servizio.....	3
2) Modalità per la variazione o cessazione del servizio	4
3) Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati.....	4
FASI ISTRUTTORIE DEFINITE DALL' ENTE IN QUALITÀ DI G.T.R.U	4
RATEAZIONE DELLA BOLLETTA TARI E BONUS.....	5
RIMBORSI	5
SERVIZIO DI SPORTELLLO E CALL CENTER.....	6
OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI INERENTI ALLA RACCOLTA E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE.....	6
SCHEMA SINTETICO REGOLATORIO	6

PREMESSA

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), che svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore, ha regolamentato, con Delibera n. 15 del 18/01/2022, la qualità del servizio rifiuti, definendo il "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)";

La presente Carta dei servizi è comunicata alle associazioni di tutela dei consumatori presenti sul territorio; è pubblicata sul sito internet del Comune e dei singoli gestori ed è aggiornata con cadenza annuale.

COSA È E COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi è una dichiarazione sugli standard di servizi che vengono offerti al cittadino-utente ed espone le attività che vengono fornite dall'Ente Comunale di seguito denominato Comune. In essa vengono descritte le principali caratteristiche del servizio e delle prestazioni erogate dal Comune, e, allo stesso tempo, vengono definiti i tempi e le modalità di esecuzione delle stesse, consentendo agli utenti una valutazione oggettiva delle attività svolte.

Vuole essere uno strumento di comunicazione utile a responsabilizzare gli operatori sulla qualità dei servizi offerti, ma anche uno strumento di condivisione che permetta ai cittadini di divenire parte attiva dei servizi, nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificati nel presente documento.

Essa stabilisce l'impegno da parte dell'Ente Comunale e dei gestori ad assicurare agli utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, garantendo chiarezza del rapporto Ente/Utente e definendo l'impegno al miglioramento continuo del servizio.

Si può quindi dire che la Carta dei Servizi costituisce uno strumento di tutela per il cittadino-utente.

IL SERVIZIO PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.

Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.

Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito – tra gli altri – di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni

garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".

Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95".

Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

Il Consorzio CISA (Ente Territoriale Competente), con delibera n. 24 del 13/10/2022, ha adottato lo "Schema I livello qualitativo minimo riferito alla delibera di Arera 15/2022, demandando all'Ente Comunale la competenza di natura amministrativa, commerciale, e l'adozione di un numero verde al fine del SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI siglato G.T.R.U.

SCADENZE TARI

Le scadenze di pagamento della TARI sono quattro 30/09/2023, 30/11/2023, saldo 31/01/2024, unica soluzione 30/11/2023.

TRASPARENZA

L'ente Comunale in qualità di G.T.R.U per quanto di propria competenza, mette a disposizione degli utenti i seguenti strumenti di comunicazione, attraverso i quali possono interfacciarsi per chiedere informazioni o chiarimenti, inviare reclami inerenti la natura amministrativa e commerciale.

PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI

In base alle indicazioni fornite dalla Delibera ARERA n. 15/2022, il CISA, ha stabilito di posizionarsi nello schema regolatorio I "livello qualitativo minimo", pertanto gli obblighi di servizio inerenti al G.T.R.U. che ne derivano sono i seguenti:

1) Modalità di attivazione del servizio

Il servizio di raccolta rifiuti viene attivato congiuntamente all'iscrizione a ruolo TARI presentata dall'utente all'Ente Comunale, che è il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Le modalità, i tempi di attivazione del servizio e specifica modulistica sono contenuti nel Regolamento Tari comunale a cui si rimanda.

L'ente Comunale provvede a dare risposta alla richiesta di attivazione entro 90 giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta.

La Ricezione delle denunce deve avvenire entro 90 giorni dalla variazione, quest'ultime possono essere trasmesse via email all'indirizzo ragioneria@comune.roccacanavese.to.it - via pec all'indirizzo rocca.canavese@cert.ruparpiemonte.it - presso l'ufficio Tributi del Comune negli orari:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00

2) Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune (Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti). Le denunce di inizio/variazione/cessazione devono essere presentate entro 90 giorni dall'evento, per il rimborso e rateizzo si segnala quanto segue:

Le modalità, i tempi di presentazione delle richieste di variazione/cessazione del servizio e specifica modulistica sono contenuti nel regolamento. Tari comunale a cui si rimanda.

La cessazione della conduzione od occupazione dei locali e delle aree deve essere comunicata preventivamente al Comune ed ha effetto dal giorno successivo all'ultimo vuotamento registrato sulla chiave elettronica (nel caso di servizio domiciliare esternalizzato con contenitori muniti di appositi sistemi di chiusura e conferimenti controllati) e dal giorno successivo a quello della restituzione o del ritiro dei contenitori consegnati (nel caso di servizi dedicati); specifico riferimento è contenuto nel regolamento Tari comunale.

Le utenze non domestiche che intendono uscire dal servizio pubblico per la raccolta ed avviare a recupero i propri rifiuti attraverso soggetti terzi, devono presentare la richiesta ai sensi del DL 41/21 entro il 30 giugno di ogni anno.

Gli effetti delle richieste di applicazione della riduzione per avvio a recupero di cui all'art. 238, co. 10 D. Lgs. 152/2006 decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo alla richiesta.

Il Comune provvede a dare risposta alla richiesta di variazione/cessazione entro 90 giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta secondo le indicazioni previste nel regolamento Tari comunale

3) Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

L'Ente Comunale che è il gestore del servizio G.T.R.U. registra tutti i reclami scritti pervenuti dagli utenti e predispone un'adeguata risposta entro 30 giorni lavorativi dalla sua ricezione; specifiche indicazioni sono previste nel regolamento Tari comunale.

Il reclamo scritto per la richiesta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dalla home page del sito internet del Comune o reperibile presso gli sportelli.

Le segnalazioni scritte sono in capo al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti - (G.T.R.U.).

La presentazione di reclami o richieste di informazioni è possibile tramite Pec o e-mail o diretta presso l'ufficio segreteria al protocollo, al verificarsi dell'evento e il tempo di risposta è di 30 giorni dalla consegna.

FASI ISTRUTTORIE DEFINITE DALL' ENTE IN QUALITÀ DI G.T.R.U.

In qualità di GTRU il Comune è tenuto ai seguenti adempimenti:

- ✓ **ADOTTARE IL PIANO FINANZIARIO** trasmesso dal **Consorzio CISA** secondo quanto previsto da Arera (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) e calcolare il piano tariffario mediante l'applicazione degli indici e formule stabilite attualmente dal DPR 158/99 con deliberazione delle relative scadenze del tributo;
- ✓ **AGGIORNAMENTO E GESTIONE** della banca dati dei contribuenti per il calcolo del tributo sui rifiuti (TARI) attraverso l'utilizzo di uno specifico software di gestione;
- ✓ **INVIO DEGLI AVVISI DI PAGAMENTO con lettera di accompagnamento dove verranno evidenziati il Codice Utente ed il Codice Utenza** campi necessari obbligatori per qualsiasi comunicazione di Variazione, Cessazione nuova Attivazione degli Utenti;
- ✓ **RENDICONTAZIONE E INDIVIDUAZIONE** delle utenze morose;
- ✓ **INVIO DI SOLLECITI DI PAGAMENTO E ACCERTAMENTI** (stampa e invio a tutti i contribuenti dell'avviso di pagamento e del relativo F24);
- ✓ **RENDICONTAZIONE E INDIVIDUAZIONE DELLE UTENZE** da sottoporre a riscossione coattiva e di quelle da scaricare in quanto per le stesse non risulta possibile l'avvio della riscossione coattiva (utenze fallite, ecc.);
- ✓ **RICEZIONE E LIQUIDAZIONE** delle istanze di rimborso, autorizzazione delle richieste di rateizzazione

RATEAZIONE DELLA BOLLETTA TARI E BONUS

Gli utenti destinatari del **bonus elettrico e gas** possono richiedere la **rateazione** della bolletta TARI presentando, a pena di decadenza dal beneficio, apposita dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, ai sensi dell'art. 47, D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 e s.m.i., con cui attestano di beneficiare del predetto bonus.

La rateazione può essere richiesta anche dagli utenti a cui sono pervenute bollette con importi che superano del 30% la media dei documenti degli ultimi due anni;

L'importo di ciascuna rata non può essere inferiore a € 100,00.

RIMBORSI

Il contribuente può richiedere al Comune il rimborso delle somme versate e non dovute, entro il termine di 5 anni dal giorno del pagamento, ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

A seguito di presentazione dell'istanza di rimborso, Qualora sia accertata la sussistenza del credito, l'ufficio tributi procederà ad accreditare l'importo erroneamente versato, senza ulteriori richieste da parte dell'utente, adottando una delle seguenti modalità:

- con detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- con rimessa diretta, se l'importo da accreditare è superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione;

Le istanze di rimborso non danno al contribuente il diritto di differire o sospendere i pagamenti riferiti alle annualità in corso.

Per ciascun anno d'imposta non sono eseguiti rimborsi per importi inferiori al versamento minimo come da regolamento Generale delle Entrate.

Sulle somme rimborsate spettano gli interessi legali calcolati con maturazione giorno per giorno con decorrenza dalla data dell'eseguito versamento delle somme non dovute

I rimborsi sono erogati entro 120 giorni dal ricevimento dell'istanza;

SERVIZIO DI SPORTELLO E CALL CENTER

Il servizio di sportello sarà svolto presso la sede comunale;

La tipologia di sportello disponibile è fisica, presso l'ufficio comunale Tributi sito in Via Levone, 20 – dal Lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00

Numero verde o gratuito: 800699739.

OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI INERENTI ALLA RACCOLTA E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE

Eventuali disservizi connessi a servizio di raccolta rifiuti e spazzamento o alla rottura o malfunzionamento dei cassonetti possono essere segnalati a mezzo posta, e-mail:

INFORMAZIONI SU DISSERVIZI IN MATERIA DI RACCOLTA E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE	
Consorzio CISA	Telefono 800.071.302
Sito Web	https://www.cisaweb.info/
eMail	info@cisaweb.info - comunicazione@cisaweb.info
Pec	cert@pec.cisaweb.info

SCHEMA SINTETICO REGOLATORIO

Alla presente si allega lo schema Regolatorio pubblicato sul sito Internet Comunale della sezione Tari al fine delle di informazione agli Utenti delle nuove scadenze di presentazione delle varie comunicazioni dal 01/01/2023, come previsto dalla delibera Arera 15/2022.