

**SCHEMA REGOLATORIO DA PARTE DEL GESTORE DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE
TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI - G.T.R.U. –
COMUNE DI ROCCA CANAVESE**

Obblighi – G.T.R.U				
	SCHEMA I	SCHEMA II	SCHEMA III	SCHEMA IV
Adozione Carta della Qualità UNICA da parte ETC	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione, cessazione o variazione del Servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura Gestione dei reclami, delle richieste scritte e rettifiche degli importi	SI	SI	SI	SI
Requisiti minimi dello sportello fisico e Online	Non Applicato	SI	SI	SI
Servizio Telefonico di Cui art.20 e 22 delibera n. 15/2022/RIF n. verde	SI	SI	SI	SI
Modalità e Periodicità di Pagamento, rateizzazioni e rettifica degli importi	SI	SI	SI	SI
MODIFICHE APPORTATE AL REGOLAMENTO				
ATTIVAZIONE CESSAZIONE E VARIAZIONE				
	Presentazione	Risposta Utente	Effetti	
Richiesta di attivazione del Servizio	Entro 90 gg Solari	Entro 30 gg. Lavorativi	Data Inizio o Possesso o Detenzione	
Richiesta Cessazione	Entro 90 gg Solari	Entro 30 gg. Lavorativi	Nei Termini: Data di Cessazione Oltre: Data di presentazione	
Richiesta di Riduzione diminuzione Tassa	Entro 90 gg Solari	Entro 30 gg. Lavorativi	Nei Termini: Data di Cessazione Oltre: Data di presentazione	
Richiesta di Aumento della Tassa	Entro 90 gg Solari	Entro 30 gg. Lavorativi	Dalla Data di Variazione	
Rettifica Importi non Dovuti	Entro 120 gg Lavorativi	Modalità del Rimborso: <ul style="list-style-type: none"> o <i>Detrazione sul primo documento utile di riscossione;</i> o <i>Rimessa diretta se > del documento di riscossione;</i> 		
Rateizzazioni di Ciascuna delle Rate – Importo € 100,00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Soggetti in Condizioni economiche disagiate (Criteri definiti da ETC)</i> 2. <i>Importo > 30% documenti di Riscossione degli Ultimi 2 Anni</i> 3. <i>Titolari Bonus Idrico, Elettrico, Gas</i> <i>Rateizzazione da Richiedere entro la scadenza del termine di pagamento</i>			
<i>Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta</i>				
CLASSIFICAZIONE RICHIESTE SCRITTE - RECLAMI				
<i>Il GTRU adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se esso sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.</i>				
<i>Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.</i>				
TIPOLOGIA RICHIESTA		TEMPI DI RISPOSTA		
Reclamo Scritto		30 giorni Lavorativi		
Richiesta Scritta di Informazione		30 giorni Lavorativi		
Richiesta Scritta degli Importi Addebitati		120 giorni Lavorativi		
<i>Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online, deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:</i>				
<i>il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;</i>				
<i>i dati identificativi dell'utente: - il nome, il cognome e il codice fiscale; - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;</i>				

**SCHEMA REGOLATORIO DA PARTE DEL GESTORE DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE
TARIFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI - G.T.R.U. -
COMUNE DI ROCCA CANAVESE**

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.*

RISCOSSIONE		
FREQUENZA	Da 1 a 6 bollettazioni anno	Nr. 1 Bollettazione
NUMERO RATE	Minimo 2 Semestrali	Rate: 3
SCADENZA PRIMA O UNICA RATA	Almeno 20 gg prima della data di Emissione	Scadenze: 30/09 – 30/11 – 31/01
INFORMAZIONI - GTRU		
SPORTELLLO FISICO	Presso la Sede Comunale – Via Levone n. 20 – Dal Lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.	
Email	ragioneria@comune.roccacanavese.to.it	
Pec	rocca.canavese@cert.ruparpiemonte.it	
Numero Telefonico	011.9240931	
Fax	011.9239807	
Numero Verde	In fase di Attivazione	
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	