



COMUNE DI SANT'AMBROGIO DI VALPOLICELLA

CARTA DELLA QUALITA' DEI
SERVIZI DI GESTIONE DEI
RIFIUTI SOLIDI URBANI

Conforme al 'Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani' (TQRIF),
approvato da ARERA con delibera 15/2022

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA

1.1 LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: RIFERIMENTI NORMATIVI

La "Carta della qualità dei servizi" (o più semplicemente "Carta") è un documento che permette di conoscere le caratteristiche e le modalità di svolgimento dei servizi erogati a favore degli utenti. La Carta è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

D.L. del 12/05/95, convertito nella **Legge 11/07/95 n. 273**, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;

D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;

D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;

D.Lgs. n. 33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla **L. n. 190/2012** c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani", che prevede l'indicazione dello schema regolatorio prescelto in riferimento agli obblighi di servizio, agli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dalla stessa ARERA.

1.2 FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi è uno strumento utile e dinamico che descrive, in seguito a costante aggiornamento, le attività svolte dal Consiglio di Bacino Verona Nord e dai Gestori delle attività relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero il Comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella in qualità di Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti nonché le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione e cessazione del servizio con la relativa bollettazione e dell'attività di svuotamento dei

cestini ubicati sul territorio comunale e della raccolta dei rifiuti abbandonati sul territorio e il Gestore delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e del servizio di raccolta e spazzamento strade.

Tale documento, approvato con deliberazione della Giunta Comunale del Comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dell'utente, di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La presente Carta è approvata in conformità allo **schema regolatorio I**, di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani". La scelta dello schema regolatorio I, ovvero la scelta di garantire gli standard di qualità minimi individuati da ARERA, è dettata da un lato dall'attuale condizione dei servizi di igiene urbana, dall'altro dal percorso tecnico-amministrativo già intrapreso nel Bacino Verona Nord, così come definito con delibera dell'Assemblea n. 11 del 28-06-2022 che prevede nelle prossime annualità la messa a regime della gestione del servizio integrato di igiene urbana in via definitiva, e quindi in osservanza degli standard di qualità più elevati, individuati dallo schema regolatorio IV di ARERA.

La Carta, revisionata periodicamente, resta valida fino al momento in cui non ci siano variazioni che richiedano integrazioni e/o modifiche sostanziali. I cambiamenti sono comunicati all'utente tramite appositi strumenti informativi.

Nella Carta è possibile trovare informazioni sulle corrette modalità di raccolta differenziata dei rifiuti e sulla metodologia di erogazione dei servizi offerti dal Gestore delle attività del servizio di igiene urbana attivi nel territorio del Bacino Verona Nord. Nello specifico, grazie a questo strumento, l'utente può conoscere gli aspetti del servizio che lo riguardano più direttamente e che, pertanto, coinvolgono i suoi diritti, così come può consultare gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure e tutto ciò che può essere utile per conoscere la realtà operativa della gestione del servizio di igiene urbana. Tutte le informazioni contenute nel presente documento sono reperibili sul sito istituzionale del comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella (www.comune.san Consiglio di Bacino Verona Nord (www.consiglioveronanord.it), alla voce Carta dei Servizi.

Il documento fornisce anche una presentazione dell'Ente di governo dell'ambito, il Consiglio di Bacino Verona Nord, e dei soggetti Gestori, permettendo all'utente di conoscere le modalità attraverso le quali interagire con gli stessi.

La Carta, infine, rappresenta l'impegno del Consiglio di Bacino Verona Nord e dei Gestori ad assicurare la qualità nei confronti dell'utente e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento e agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo dei servizi erogati nei confronti dell'utente.

1.3 DOVE È POSSIBILE TROVARLA

L'utente interessato può trovare la Carta dei Servizi sul sito web del Comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella, sui siti web del Consiglio di Bacino, e presso la sede operativa del Comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella e del Consiglio di Bacino.

2 L'ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO E I GESTORI DELLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

2.1 L'ENTE DI GOVERNO

L'Ente di governo dell'Ambito o Ente territorialmente competente è il Consiglio di Bacino Verona Nord, istituito ai sensi della L.R. Veneto n. 52/2012 e s.m.i., recante "Nuove disposizioni per l'organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani", a seguito dell'approvazione e sottoscrizione da parte dei Comuni del Bacino Verona Nord della "Convenzione per la costituzione e il funzionamento del Consiglio di Bacino Verona Nord afferente il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nel territorio regionale, in conformità all'articolo 30 del D.Lgs 18 agosto 2000 N. 267, 'Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali' e in applicazione della legge regionale N.52 del 31.12.2012 e s.m.i."

La costituzione del Bacino Verona Nord è intesa ad assicurare l'esercizio in forma integrata delle funzioni comunali in tema di gestione dei rifiuti urbani.

Ai sensi della L.R. 52/2012, le funzioni del Consiglio di bacino sono le seguenti:

- quantificazione della domanda di servizio e determinazione della sua articolazione settoriale e territoriale;
- individuazione ed attuazione delle politiche e delle strategie volte ad organizzare il servizio di raccolta, trasporto, avvio a smaltimento e recupero dei rifiuti urbani, per il conseguimento degli obiettivi previsti dalla normativa europea, nazionale e regionale;
- indicazione della procedura di affidamento del servizio di raccolta, trasporto, avvio a smaltimento e recupero;
- approvazione e stipulazione del contratto di servizio e della carta del servizio regolante i rapporti con i soggetti gestori dei rifiuti urbani;
- vigilanza sulla corretta erogazione del servizio da parte del gestore del servizio;

- individuazione degli obiettivi di raccolta differenziata e delle relative modalità attuative, finalizzate al raggiungimento delle percentuali di cui al decreto legislativo n. 152 del 2006 e successive modificazioni, nonché alle normative statali e regionali in materia di rifiuti;
- formulazione delle osservazioni al piano regionale di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 10 della legge regionale 21 gennaio 2000, n. 3 e successive modificazioni;

Il Consiglio di Bacino è composto dai seguenti organi:

Assemblea;

Comitato;

Presidente;

Direttore;

Revisore dei conti.

L'Assemblea è composta dai rappresentanti dei 58 Comuni del Bacino Verona Nord, nella persona del Sindaco o suo delegato, e del Presidente. Ciascun Comune partecipa all'Assemblea e vi esercita le prerogative di voto in misura proporzionale alle quote di partecipazione, determinate in base alla popolazione residente.

Il Comitato è composto da 3 a 7 membri, compreso il presidente, e scelti tra i componenti dell'assemblea. Dura in carica 5 anni. È l'organo esecutivo del Consiglio di Bacino, adotta gli atti inerenti a spese e acquisti, regolamenti di funzionamento del Consiglio di Bacino. Riporta all'assemblea del suo operato e svolge attività propositiva e di impulso nei confronti dell'assemblea medesima.

2.1.1 Comuni rappresentati dal bacino

Il Consiglio di bacino rappresenta i 58 comuni del bacino "Verona Nord" ovvero:

Affi, Badia Calavena, Bardolino, Bosco Chiesanuova, Brentino Belluno, Brenzone sul Garda, Bussolengo, Buttapietra, Caldiero, Caprino Veronese, Castel d'Azzano, Castelnovo del Garda, Cavaion Veronese, Cazzano di Tramigna, Cerro Veronese, Colognola ai Colli, Costermano sul Garda, Dolcè, Erbezzo, Ferrara di Monte Baldo, Fumane, Garda, Grezzana, Illasi, Lavagno, Lazise, Malcesine, Marano di Valpolicella, Mezzane di Sotto, Montecchia di Crosara, Monteforte d'Alpone, Mozzecane, Negrar di Valpolicella, Pastrengo, Pescantina, Peschiera del Garda, Povegliano Veronese, Rivoli

Veronese, Roncà, Roverè Veronese, San Bonifacio, San Giovanni Ilarione, San Martino Buon Albergo, San Mauro di Saline, San Pietro in Cariano, San Zeno di Montagna, Sant'Ambrogio di Valpolicella, Sant'Anna d'Alfaedo, Selva di Progno, Soave, Sommacampagna, Sona, Torri del Benaco, Tregnago, Valeggio sul Mincio, Velo Veronese, Vestenanova, Villafranca di Verona

La sede legale del Consiglio di Bacino è sita in Villafranca di Verona, Via Garibaldi 24, mentre la sede operativa è in Bussolengo, Via Mantegna 30/b.

2.2 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA STRUTTURA

La costituzione del Consiglio di Bacino è intesa ad assicurare organizzare e controllare il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per i comuni aderenti al bacino.

Il Consiglio svolge le sue attività garantendo:

1. uguale e indistinta attenzione per tutti gli enti locali partecipanti;
2. livelli standard di qualità del servizio omogenei ed adeguati alle necessità degli utenti;
3. gestione integrata dei rifiuti urbani sulla base di criteri di efficienza, efficacia ed economicità;
4. coordinamento tra gli enti appartenenti al bacino territoriale per la determinazione della tariffa;
5. definizione dei contenuti del programma pluriennale degli interventi.

Per conseguire i propri scopi, il consiglio è dotato di una struttura organizzativa snella che gli consente la realizzazione delle necessarie attività amministrative e tecniche secondo principi di efficacia, efficienza, trasparenza ed economicità che sono alla base della prestazione di un pubblico servizio.

2.3 I GESTORI DELLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

2.3.1 Chi siamo

Il servizio di igiene urbana nell'ambito territoriale Verona Nord è caratterizzato da una certa omogeneità, con un singolo gestore per la raccolta, il trasporto dei rifiuti e lo spazzamento delle strade.

L'attività di gestione della tariffa è attualmente a carico dei singoli Comuni che si occupano anche del rapporto con gli utenti per le questioni relative al contributo tariffario.

Il Comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella è titolare della potestà impositiva relativamente all'applicazione della tassa sui rifiuti TARI. Tale potestà viene esercitata attraverso la persona del Funzionario Responsabile del Settore Economico Finanziario, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, il quale si avvale del personale assegnato agli uffici comunali per lo svolgimento dei servizi di propria competenza.

Il Comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella in qualità di Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e dell'attività di svuotamento dei cestini ubicati sul territorio comunale e della raccolta dei rifiuti abbandonati sul territorio, opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia TARI e del Regolamento Comunale che ne disciplina la sua applicazione a livello comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti.

Il Gestore, per le attività di propria competenza, risponde direttamente agli utenti per eventuali richieste.

Di seguito si riporta una tabella di sintesi dei soggetti Gestori per il Comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella con i riferimenti utili per gli utenti.

<i>Gestore Tariffa</i>	<i>Gestore raccolta e trasporto</i>	<i>Gestore svuotamento cestini e raccolta rifiuti abbandonati sul territorio</i>	<i>Ente di Governo</i>
<i>Comune di Sant'Ambrogio Tel. 0456832622/617</i>	<i>RTI SER.I.T/AMIA Verona Tel. 800125850</i>	<i>Comune di Sant'Ambrogio Tel. 0456832610/637</i>	<i>Consiglio di Bacino Verona Nord Tel. 0456861510</i>

Tabella 1 - Elenco dei Gestori delle attività del servizio di igiene urbana

2.4 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLE STRUTTURE

Il gestore delle differenti attività inerenti al servizio di igiene urbana risponde direttamente all'utente per le mansioni di propria competenza.

In riferimento agli standard qualitativi individuati dallo Schema regolatorio I di ARERA, si indicano di seguito obblighi assolti e attività garantite dal Gestore.

Tabella 2 - Attività e obblighi assolti dai Gestori operanti nel territorio del Consiglio di Bacino Verona Nord

SCHEMA REGOLATORIO I ARERA – obblighi e standard qualitativi	Gestori Tariffa	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti e lavaggio e spazzamento strade	Gestore attività di svuoto cestini e raccolta rifiuti abbandonati sul territorio
CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI (art. 5 TQRIF)	Entro il 31.12.2022 il comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella garantisce la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.	Entro il 31.12.2022 il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.	Entro il 31.12.2022 il comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella garantisce la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.
SPORTELLO FISICO E ON-LINE (art.6 TQRIF)	Il Comune di Sant'Ambrogio garantisce uno sportello fisico.	Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce uno sportello fisico.	Il Comune di Sant'Ambrogio garantisce uno sportello fisico
	Il Comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella assicura contestualmente anche la presenza di uno sportello on-line tramite apposite sezioni dedicate sul proprio sito web.	Il Gestore assicura contestualmente anche la presenza di uno sportello on-line tramite apposite sezioni dedicate sul proprio sito web.	Il Comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella assicura contestualmente anche la presenza di uno sportello on-line tramite apposite sezioni dedicate sul proprio sito web.
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE, CESSAZIONE DEL SERVIZIO (artt. 6-7-10-11 TQRIF)	ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO: l'utente si rivolge al Comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella per	CONSEGNA ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI DELLE UTENZE NON DOMESTICHE CHE HANNO BISOGNO DI ATTREZZATURE DEDICATE.	

	<p>quanto concerne tutte le pratiche relative al ruolo TARI. Le richieste avanzate tramite appositi moduli contenenti i dati minimi richiesti da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile. Si occupa della consegna degli appositi contenitori ai nuovi utenti e di una prima fornitura di sacchetti per la raccolta del secco. Le forniture successive possono essere ritirate presso l'ufficio ecologia o presso gli appositi distributori posizionati sul territorio.</p>	<p>SU RICHIESTA DEGLI UFFICI COMUNALI</p>	
<p>RECLAMI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI (artt. 13-17-18 TQIRF)</p>	<p>RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI: l'utente si rivolge al Comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella per richiedere informazioni, presentare reclami e richieste di rettifica degli importi TARI. Le richieste avanzate nelle modalità individuate da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.</p>	<p>RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI: l'utente si rivolge al Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti per richiedere informazioni e presentare reclami e segnalazioni inerenti alla raccolta. Le richieste avanzate nelle modalità individuate da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.</p>	<p>RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI: l'utente si rivolge al Comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella per richiedere informazioni e presentare reclami e segnalazioni inerenti alla raccolta. Le richieste avanzate nelle modalità individuate da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.</p>

Obblighi del SERVIZIO TELEFONICO (artt. 20-22 TQRIF)	Il Comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella garantisce il servizio telefonico tramite numeri dedicati.	Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce il servizio telefonico tramite numeri dedicati.	Il Gestore dello svuoto dei cestini e della raccolta dei rifiuti abbandonati garantisce il servizio telefonico tramite numeri dedicati.
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI (titolo V TQRIF)	Il Comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella adotta un regolamento che detta le modalità di periodicità di pagamento e rettifica degli importi dovuti. L'utente per maggiori indicazioni deve rivolgersi al Gestore del proprio territorio comunale.		
Obblighi in materia di SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA e modalità per l'ottenimento di tali servizi (artt. 29 - 30 TQRIF)		Al momento non sono previsti ritiri, l'utente può conferire tali rifiuti al Centro di raccolta secondo le modalità previste.	
Obblighi in materia di DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (artt. 32 TQRIF)		Il gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti deve gestire le segnalazioni e le richieste di riparazione/sostituzione presentate dalle utenze non domestiche.	Il Comune si occupa della gestione della sostituzione delle attrezzature danneggiate e/o non più funzionali delle utenze domestiche.
OBBLIGHI IN MATERIA DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (artt. 35 TQRIF)		Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti assolve all'obbligo di disporre di una mappatura delle aree di raccolta stradale e ha un programma della propria attività.	Il Gestore dello svuoto dei cestini e della raccolta dei rifiuti abbandonati dispone di un elenco dei cestini ubicati sul territorio e di un programma della propria attività ed interviene anche su segnalazione per la raccolta dei rifiuti abbandonati.

PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE (art. 42 TQRIF)		Il Gestore dello spazzamento e lavaggio strade ha un programma calendarizzato della propria attività concordato con il comune.	
OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (art. 48 TQRIF)		Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce tramite i numeri di riferimento dedicati agli utenti l'assolvimento dell'obbligo telefonico in materia di sicurezza. Negli orari in cui i numeri rivolti agli Utenti non sono attivi, il Gestore garantisce comunque la reperibilità telefonica tramite una linea diretta per gli addetti ai lavori.	Il Gestore dello svuoto dei cestini e della raccolta dei rifiuti abbandonati garantisce tramite i numeri di riferimento dedicati agli utenti l'assolvimento dell'obbligo telefonico in materia di sicurezza. Negli orari in cui i numeri rivolti agli Utenti non sono attivi, il Gestore garantisce comunque la reperibilità telefonica tramite una linea diretta per gli addetti ai lavori.

Per una maggiore caratterizzazione dei Gestori si rimanda al sito web degli stessi, al fine di conoscerne le finalità e gli obiettivi operativi.

3 LE POLITICHE PER LA QUALITÀ E I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La politica per la qualità è finalizzata a favorire un rapporto paritario tra soggetti Gestori e cittadino, una relazione in cui l'utente, da semplice destinatario del servizio, diviene "protagonista" del servizio stesso e dei suoi obiettivi.

Il Consiglio di Bacino Verona Nord, in qualità di Ente di governo, si pone da intermediario in questo rapporto, impegnandosi anch'esso nel processo di attenuazione di questo divario.

La politica di qualità del Gestore delle attività di gestione del servizio di igiene urbana, condivisa e adottata dal Consiglio di Bacino, si basa in generale sui criteri di seguito riportati:

a) **eguaglianza e imparzialità**

L'erogazione dei servizi da parte di tutti i soggetti coinvolti si basa sui principi di uguaglianza dei diritti dell'utente e di non discriminazione per gli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento dell'utente stesso, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura. Inoltre, ispira i propri comportamenti nei confronti dell'utente ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

b) efficienza ed efficacia

Il Consiglio di Bacino ed il Gestore delle differenti attività perseguono l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi erogati attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela dell'utente e della qualità ambientale.

Inoltre, sono perseguiti i principi dell'efficienza e dell'efficacia potenziando servizi a distanza (on-line) e telefonici

c) partecipazione

La partecipazione dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi è assicurata dai vari canali di comunicazione resi disponibili dal soggetto gestore e dal Consiglio di Bacino:

ufficio informazioni telefonico;

sportelli e uffici dei Gestori delle diverse attività;

sito internet;

incontri e manifestazioni pubbliche;

progetti di sensibilizzazione e comunicazione;

progetti didattici nelle scuole.

d) continuità

Il Gestore delle attività del servizio di igiene urbana ed il Consiglio di Bacino assumono l'impegno prioritario di garantire servizi continui e regolari, riducendo la durata di eventuali disservizi, che debbono comunque essere comunicati e giustificati. Devono essere adottate tutte le misure opportune e i provvedimenti necessari per arrecare all'utente il minor disagio possibile.

e) tutela dell'ambiente

I Gestori sono guidati nelle proprie scelte dalla necessità di tutelare le risorse primarie e di attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali.

f) chiarezza e trasparenza delle informazioni

Il D.Lgs. n. 33/2013 ha sancito la partecipazione degli stakeholders alle attività relative ai servizi di pubblica utilità, con l'intento di promuovere la trasparenza e la fruibilità dell'attività della Pubblica Amministrazione da parte degli utenti. Ciò ha consentito l'attivazione di un

processo definito *friendly citizen control*, attraverso il quale sono stimulate la partecipazione e la collaborazione tra P.A. e cittadino, il quale può contribuire attivamente (attraverso suggerimenti, critiche e proposte) a migliorare la qualità dei servizi pubblici e limitare, al contempo, il deleterio fenomeno della corruzione.

Il consiglio di Bacino ed il Gestore delle attività del servizio di igiene urbana garantiscono la massima trasparenza nel proprio operato, anche attraverso una chiarezza comunicativa, che si pone l'obiettivo di raggiungere tutti i target di utenti.

g) cortesia

Il consiglio di Bacino ed il Gestore delle attività del servizio di igiene urbana garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine tutti i dipendenti e gli operatori coinvolti nelle diverse attività sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

3.1 STANDARD GENERALI DI QUALITÀ

Gli standard di qualità indicano gli elementi che consentono di valutare la qualità del rapporto con l'utente, quindi, la fruibilità del servizio e l'accessibilità allo stesso e a tutte le informazioni correlate da parte del cittadino.

La Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" ha individuato quattro schemi regolatori sulla base degli standard generali di qualità applicabili a ciascuno di esso.

Il Comitato del Consiglio di Bacino Verona Nord, con Deliberazione n. 14 del 31-03-2022 ha disposto l'adozione dello **Schema Regolatorio I**, caratterizzato da standard operativi minimi, senza obblighi restrittivi di monitoraggio, mantenendo validi obblighi di servizio e di qualità, maggiormente performanti, già previsti dai contratti di servizio vigenti. Tale scelta è motivata anche dal percorso in atto volto all'affidamento definitivo del servizio di gestione integrata dei rifiuti.

3.2 I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA

Nel Comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella sono promossi la raccolta differenziata dei rifiuti e il compostaggio domestico tramite una riduzione della tariffa previa sottoscrizione di una convenzione con il Comune. Tutte le indicazioni sulle modalità di raccolta dei rifiuti nel proprio Comune e gli strumenti informativi a disposizione dei cittadini sono reperibili sul sito

istituzionali del Comune di San' Ambrogio di Valpolicella, del Gestore di raccolta e trasporto e del Consiglio di Bacino.

3.3 LE RACCOLTE DIFFERENZIATE

ANNO 2022

Si elencano di seguito le principali varietà di rifiuto rientranti nelle diverse tipologie conferibili, ove previsto a livello comunale, presso gli Ecocentri o mediante la modalità di raccolta attuata.

Tabella 3 - Indicazioni e modalità di raccolta delle principali tipologie di rifiuto

Tipologia di rifiuto	CARTA E CARTONE
Cosa mettere nella carta	Esempio: Giornali e riviste, libri, quaderni, fotocopie e fogli vari, scatole di pasta e detersivo, cartoni piegati, imballaggi di cartone, scatole per alimenti, poliaccoppiati per alimenti e bevande (tipo Tetra Pak). Possono essere conferite anche le carte che hanno piccole frazioni di materiale diverso (ad esempio la finestra di plastica sulle buste o sui contenitori della pasta).
Cosa NON mettere nella carta	Nylon, cellophane e borsette, copertine plastificate, carta unta, sporca di colla, carta oleata, carta chimica dei fax o autocopiante, scontrini, carta carbone, fazzoletti di carta sporchi, pergamena, tovaglioli e carta casa sporchi di residuo organico (questi ultimi devono essere inseriti nel sacchetto dell'organico).
Come conferire la carta	In sacchi/sacchetti/borse di carta o in scatole cartone o legata. Si rimanda comunque al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore della raccolta.
Modalità e frequenza di raccolta	Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore o alla specifica App.
Tipologia di rifiuto	PLASTICA e LATTA
Cosa mettere nella plastica e latta	Esempio: Tutto ciò che è imballaggio e confezioni in plastica, cioè tutto quello che al momento dell'acquisto conteneva qualcos'altro. Ad esempio, bottiglie di acqua e bibite, shampoo, flaconi (ad es. per detersivi, prodotti cosmetici liquidi), contenitori per liquidi in genere, reti contenenti frutta e verdura, vaschette del gelato, il vasetto dello yogurt, le confezioni per le uova, cassette per la frutta, pellicole per alimenti, vaschette di polistirolo, vasi per piante e fiori. Lattine per bevande e alimenti (tonno, carne, pesce conservato, legumi e cereali lessati) e contenenti cibo per animali, vaschette in alluminio, fogli sottili (coperchi di yogurt, alluminio per alimenti).
Cosa NON mettere	Tutto ciò che non è imballaggio. Ad esempio, tutti gli arredi (sedie e tavoli), la plastica dura (giocattoli, articoli casalinghi, elettrodomestici,

nella plastica e latta	custodie per CD, DVD, VHS), posate in plastica. Lampadine, neon, rottami ferrosi, elettrodomestici, specchi.
Come conferire la plastica e latta	In sacchi di plastica trasparenti o semi trasparenti. Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore della raccolta.
Modalità e frequenza di raccolta	Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore della raccolta o all'apposita App.
Tipologia di rifiuto	VETRO
Cosa mettere nel VETRO	Esempio: Tutti i contenitori (imballi) composti esclusivamente in vetro, anche se hanno delle piccole frazioni estranee, come ad esempio bottiglie (anche con il tappo), barattoli, vasetti, bicchieri. In ogni caso, tutto il materiale, per poter essere conferito, non deve contenere evidenti residui del contenuto.
Cosa NON mettere nel vetro	Tutto ciò che non è imballaggio, come lastre di vetro, o è vetro mescolato con altri componenti, come ad esempio le lampadine, i neon, il vetro pirex, gli specchi e i cristalli, gli occhiali, oggetti in ceramica e porcellane e quelli che non entrano nel contenitore (ad esempio damigiane).
Come conferire il vetro	Nelle campane dislocate sul territorio.
Modalità e frequenza di raccolta	Si rimanda al sito internet del gestore della raccolta.
Tipologia di rifiuto	ORGANICO
Cosa mettere nel contenitore	Esempio: Scarti di cucina, avanzi di cibi, alimenti avariati, gusci d'uovo, lische, scarti di verdura e frutta, fondi di caffè, filtri di tè, fiori recisi e piante domestiche (in piccola quantità), pane vecchio, tovaglioli di carta e carta casa unti e/o con residui organici, ceneri spente di caminetti, piccole ossa.
Cosa NON mettere nel contenitore	Liquidi e cibi bollenti, potature e ramaglie e tutto ciò che non è di natura organica, come ad esempio pannolini e assorbenti, stracci anche se bagnati.
Come conferire l'organico	Nell'apposito contenitore con coperchio antirandagismo di colore verde. Il rifiuto può essere conferito con sacchetti compostabili in mater bi o sfuso nel contenitore.
Modalità e frequenza di raccolta	Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore della raccolta per le informazioni specifiche.

Tipologia di rifiuto	SECCO RESIDUO
Cosa mettere nel SECCO	Esempio: Gomma, cassette audio e video, CD, cellophane, posate di plastica, giocattoli, penne, piccoli oggetti in plastica e bakelite, carta carbone, carta oleata, carta plastificata, calze di nylon, stracci non più riciclabili, cocci di ceramica, pannolini e assorbenti, cosmetici, polveri dell'aspirapolvere, scarpe vecchie, piccoli oggetti in legno verniciato, oggetti in plastica.
Cosa NON mettere nel SECCO	Tutti i rifiuti riciclabili o ciò che può essere riutilizzato.
Colore del contenitore e/o sacchi	Sacchi appositi distribuiti da due distributori automatici presenti sul territorio. L'utente intestatario della TARI può ritirare un rotolo di sacchetti tramite tessera sanitaria o apposita tessera per le utenze non domestiche (da ritirarsi presso l'Ufficio ecologia) una volta ogni 10 mesi. Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del comune per le informazioni specifiche.
Modalità e frequenza di raccolta	Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore della raccolta per le informazioni specifiche.
Tipologia di rifiuto	RIFIUTO VERDE
Cosa mettere nel contenitore	Esempio: Erba, sfalci, potature, fiori recisi, piante domestiche.
Cosa NON mettere nel contenitore	Materiali non compostabili, scarti di cucina.
Modalità e frequenza di raccolta	Il servizio porta a porta del verde viene eseguito su richiesta degli utenti. Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore per le informazioni specifiche. Il verde può anche essere conferito all'ecocentro comunale per un massimo di un volume pari a 720 l/settimana.
Tipologia di rifiuto	INGOMBRANTI
Cosa conferire negli ingombranti	Esempio: mobili (armadi, tavoli, poltrone, divani, reti per letto, sedie, etc.), materassi.
Modalità e di conferimento	Il conferimento avviene presso l'ecocentro comunale

In caso di dubbio sul corretto conferimento di specifici oggetti è possibile eseguire una ricerca tramite l'app Serit o Rifiutility; contattare il numero verde di Ser.I.T. o verificare sul calendario di raccolta comunale

3.4 LE ALTRE RACCOLTE

Si elencano di seguito le principali varietà di rifiuto rientranti nelle diverse tipologie conferibili, ove previsto a livello comunale, presso gli Ecocentri.

Tabella 4 - Indicazioni e modalità di raccolta di altre tipologie di rifiuto

Tipologia di rifiuto	PILE ESAUSTE
Cosa mettere nel contenitore	Esempio: Pile esauste (stilo, ministilo, bottone, torcia, ecc.).
Cosa NON mettere nel contenitore	Imballaggi in plastica (sacchetti, bustine, ecc.), imballaggi in carta (confezioni, ecc.) e accumulatori per auto (da conferire nello specifico contenitore).
Tipologia di rifiuto	FARMACI SCADUTI
Cosa mettere nel contenitore	Esempio: Farmaci scaduti, disinfettanti
Cosa NON mettere nel contenitore	Confezioni, blister, foglietti illustrativi
Tipologia di rifiuto	OLI ESAUSTI
Cosa mettere nel contenitore	Esempio: Oli alimentari (contenitore oli vegetali), Oli minerali, olio motore (contenitore oli minerali).
Cosa NON mettere nel contenitore	altri materiali.
Tipologia di rifiuto	METALLI
Cosa mettere nel contenitore	Esempio: Pentolame, scaffali metallici, tubi metallici, ferramenta
Cosa NON mettere nel contenitore	barattoli contenenti oli esausti, vernici, sostanze pericolose, materiali plastici, bombole del gas

Tipologia di rifiuto	RAEE - Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche
Cosa mettere nel contenitore	Esempio: Lavatrici, frigoriferi, lavastoviglie, computer, televisori, phon, ferri da stiro, caricabatterie, alimentatori, cellulari.
Cosa NON mettere nel contenitore	Imballaggi degli elementi di cui sopra, pile, batterie.

In caso di dubbio sul corretto conferimento di specifici oggetti è possibile eseguire una ricerca tramite l'app Serit o Rifiutility; contattare il numero verde di Ser.I.T. o verificare sul calendario di raccolta comunale. Sul calendario sono elencate tutte le tipologie di rifiuto conferibile all'ecocentro comunale.

All'ecocentro comunale sono conferibili anche piccole quantità di verde: l'equivalente di 3 bidoni da 240l/settimana e piccole quantità di inerti provenienti da piccole manutenzioni domestiche: 3 secchi/ settimana.

3.5 I CENTRI DI RACCOLTA

I Centri di raccolta sono normati ai sensi del Decreto Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 08-04-2008, modificato con il Decreto Ministeriale del 13-05-2009, integrato con il Decreto Legislativo 116 del 03-09-2020.

Si tratta di un'area recintata a servizio dei residenti di un Comune (o di più Comuni in caso di convenzione stipulata tra amministrazioni comunali) presso la quale sono conferite gratuitamente varie tipologie di rifiuti che per qualità e dimensioni non possono essere depositati nei normali contenitori per la raccolta differenziata. Durante l'orario di apertura i centri di raccolta sono presidiati da personale formato e disponibile a fornire informazioni.

3.5.1 Cosa portare al Centro di Raccolta:

Nell'ecocentro è possibile conferire i seguenti rifiuti:

Lavatrici, frigoriferi, lavastoviglie, computer, televisori, phon, ferri da stiro, caricabatterie, alimentatori, mobili, scrivanie, tavoli, credenze, librerie, tavolini, pile scariche, farmaci scaduti, letti, comodini, armadi, poltrone, divani, soprammobili, reti da letto, scaffali, sanitari, detriti risultanti da piccoli lavori domestici, sfalci e ramaglie, vetro, carta e cartone, plastica, metalli, batterie al piombo (batterie esauste di auto e moto), vernici, oli minerali e vegetali (olio da cucina, olio motore), pile esauste, vestiti, ecc.

Per maggiori informazioni si invita a consultare i siti internet del Gestore raccolta e trasporto e del Comune, le app Serit o Rifiutility o il calendario di raccolta comunale.

3.5.2 Cosa non portare al Centro di Raccolta:

Organico e Secco residuo.

L'accesso all'ecocentro è riservato alle utenze titolari della TARI. L'accesso avviene tramite il riconoscimento delle tessere sanitaria dell'intestatario della tari o per le ditte di una tessera da richiedere presso l'ufficio ecologia.

Per conoscere le modalità di accesso e conferimento e gli orari di apertura del Centro di Raccolta del proprio Comune consultare il sito comunale, l'app Serit o Rifiutility o il calendario di raccolta comunale.

Il centro di raccolta comunale di Sant'Ambrogio è ubicato in Via Roma.

3.6 LO SPAZZAMENTO STRADALE

I servizi di pulizia del suolo sono svolti secondo un preciso calendario. Talvolta il programma può subire variazioni a causa di esigenze particolari del territorio definite dagli Uffici e/o dall'Amministrazione comunale.

Lo spazzamento stradale può essere svolto nei seguenti modi:

- Spazzamento meccanizzato: prevede l'utilizzo di autospazzatrici di diversa capacità;
- Spazzamento misto: prevede l'utilizzo di autospazzatrici con l'ausilio di operatore a terra fornito di apposita attrezzatura;
- Spazzamento manuale: prevede l'utilizzo esclusivo di operatori a terra forniti di apposita attrezzatura.

Per ulteriori informazioni, consultare il sito internet del gestore o del comune.

3.7 LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI

Nell'ambito dei servizi erogati dal gestore del servizio di raccolta e trasporto rientrano anche le attività di rimozione di rifiuti abbandonati nei pressi delle campane del vetro. I rifiuti abbandonati sul territorio comunale vengono rimossi da personale del Comune su segnalazione dei competenti Uffici comunali o dei singoli cittadini.

3.8 LA RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE DEI RIFIUTI

Le nuove modalità di raccolta differenziata dei rifiuti hanno consentito al bacino Verona Nord di raggiungere e superare il 65% di raccolta differenziata prevista dalla normativa vigente. Grazie a tale nuovo sistema, quasi tutti i residenti del Bacino Verona Nord dispongono di un servizio di raccolta differenziata domiciliare dei rifiuti adeguato a garantire il rispetto delle normative vigenti, la salvaguardia dell'ambiente e del territorio e la corretta gestione economica del ciclo integrato dei rifiuti.

Attraverso i nuovi servizi di raccolta differenziata e le politiche di riduzione già avviate, il Consiglio di Bacino Verona Nord ed i Comuni che lo compongono sono riusciti, nell'arco temporale tra il 2016 e il 2020, a incrementare la percentuale di raccolta differenziata fino al 78,8% RD (anno 2020, dati certificati ARPAV), valore superiore all'obiettivo del Piano Regionale (76 % RD).

Il comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella negli ultimi 3 anni ha raggiunto le seguenti % di raccolta differenziata:

2019 87,07%

2020 89,32%

2021 89,19%

3.9 IL COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Il compostaggio domestico è stato promosso nel Bacino Verona Nord e si sta proseguendo con l'incentivazione di tale attività, volta a ridurre a monte la produzione di rifiuto organico, anche mediante riduzioni di tariffa. Per il Comune di Sant'Ambrogio è prevista un'apposita modulistica di adesione a tale pratica presso l'Ufficio Tributi. Per informazioni si invita a consultare il sito internet del comune.

3.10 ALTRI INTERVENTI DI RIDUZIONE DEI RIFIUTI

Non è solo tramite la promozione del compostaggio domestico che il Consiglio di Bacino sta perseguendo il fondamentale obiettivo della riduzione della produzione dei rifiuti, ma anche attraverso la pianificazione e l'attuazione di un serie di proposte specifiche finalizzate a diffondere le buone pratiche di prevenzione e riciclo nel territorio.

Tra le diverse attività svolte, spiccano le attività di educazione e sensibilizzazione ambientale svolte nelle scuole.

Troviamo inoltre un video educativo per l'incentivazione al riciclo e disponibile sul sito del Consiglio di Bacino, nonché la realizzazione di una applicazione per dispositivi mobili "smart" denominata "**Rifiutility**" per la promozione alla corretta differenziazione dei rifiuti, per la consultazione del calendario della raccolta differenziata e segnalazioni di rifiuti accumulati.

Nel Comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella dal 2003 è attivo il servizio di raccolta porta a porta che ha permesso di raggiungere ottimi risultati a livello differenziazione. Dal 2015 è stata diminuita la frequenza della raccolta della frazione secca da settimanale a quindicinale di pari passo con l'indicazione ai cittadini di utilizzare solamente i sacchi distribuiti dal Comune. Tale modifica ha incrementato di qualche punto la % di differenziata e soprattutto ha contribuito sensibilmente al contenimento della produzione di secco residuo.

Annualmente in collaborazione con il Consorzio di Bacino Verona Due e con Associazioni che operano sul territorio di svolgono e di finanziano attività rivolte alle scuole finalizzate al riciclo ed alla tutela dell'ambiente. Sul territorio comunale sono presenti due casette per la distribuzione di acqua che hanno consentito negli anni una notevole riduzione sull'utilizzo di plastica. Il Comune prevede inoltre incentivi per le manifestazioni che utilizzano stoviglie e materiale totalmente compostabile.

4 LA TARIFFA DEL SERVIZIO

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare integralmente i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.

La disciplina della TARI è stata introdotta a decorrere dal 2014, dalla Legge 27 dicembre 2013 n. 147 (legge di stabilità per il 2014), disciplina successivamente confermata dalla Legge n. 160/2019.

4.1 INFORMAZIONI RELATIVE ALL'ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani è tenuto alla presentazione della dichiarazione di attivazione della tassa rifiuti entro novanta giorni dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile. La dichiarazione deve essere presentata anche in caso di variazione di dati o cessazione della detenzione o del possesso, sempre entro novanta giorni dalla data di avvenuta variazione o cessazione.

Il modello di dichiarazione di attivazione, variazione o cessazione è reperibile on-line sul sito istituzionale del Comune oppure presso l'Ufficio Tributi.

Entro 30 giorni dal ricevimento della dichiarazione, l'Ufficio Tributi comunicherà all'utente l'avvenuto inserimento della richiesta.

Le utenze non domestiche che intendono conferire tutti i propri rifiuti urbani avviandoli al recupero al di fuori del servizio pubblico, devono comunicarlo al Comune secondo quanto stabilito dal Regolamento comunale per la disciplina della Tassa sui Rifiuti, reperibile sul sito istituzionale del Comune nella sezione "Portale Trasparenza - gestione rifiuti urbani".

4.2 INFORMAZIONI GENERALI NEI DOCUMENTI DI RISCOSSIONE

L'importo della Tari è corrisposto in base alle tariffe approvate annualmente dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente, ed è commisurato ad anno solare al quale corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria. Il Contribuente riceve apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha comunicato in fase di richiesta di attivazione oppure che è stato accertato dall'Ufficio Tributi.

L'invio dell'avviso può avvenire anche tramite posta elettronica se il contribuente ne ha fatto esplicita richiesta. Il modello per la richiesta dell'invio elettronico è reperibile presso

l'ufficio tributi oppure sul sito istituzionale dell'Ente sotto la sezione "Sportello contribuente (IMU, TASI, TARI)" - Modulistica.

4.3 INFORMAZIONI SUGLI IMPORTI ADDEBITATI NEI DOCUMENTI DI RISCOSSIONE

Le tariffe approvate annualmente dal Consiglio Comunale sono elaborate sulla base dei costi risultanti dal piano economico finanziario approvato annualmente dall'ETC commisurate sulla base dei criteri determinati dal "metodo normalizzato" di cui al D.P.R. n. 158 del 1999 (*art. 1, comma 651, della legge n. 147 del 2013.*)

La TARI si compone di due elementi: una parte fissa ed una parte variabile.

Per le utenze domestiche la quota fissa è calcolata applicando alla superficie dell'immobile la tariffa per unità di superficie, parametrata al numero di occupanti, mentre la quota variabile è determinata in relazione al numero dei componenti. Il numero dei componenti, nel caso di persone residenti, corrisponde al numero risultante dai registri anagrafici mentre nel caso di non residenti, si fa riferimento al disposto regolamentare.

Per le utenze non domestiche la quota fissa è determinata applicando alla superficie soggetta al tributo le tariffe per unità di superficie riferite al tipo di attività svolta, calcolate sulla base dei coefficienti di potenziale produzione Kc di cui al D.P.R. 27/04/1999, n. 158 mentre la quota variabile è determinata applicando alla superficie soggetta al tributo le tariffe per unità di superficie riferite al tipo di attività svolta, calcolate sulla base dei coefficienti di potenziale produzione Kd di cui al D.P.R. 27/04/1999, n. 158.

Alla tassa si aggiunge la percentuale dovuta per il TEFA (Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente, ex art. 19 D.Lgs. 504/1992 e art. 38 bis D.L. 124/2019) di competenza della Provincia di Verona.

4.4 INFORMAZIONI SU MODALITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

La TARI viene versata mediante modello di pagamento unificato (F24) allegato all'avviso di pagamento inviato al contribuente, oppure tramite utilizzo della piattaforma pago PA. Il versamento è effettuato alle scadenze determinate annualmente dal Consiglio Comunale in fase di approvazione delle tariffe.

Per i contribuenti che si trovano in temporanea situazione di oggettiva difficoltà economica, è possibile chiedere una rateizzazione maggiore di quella prevista nell'avviso di pagamento. La richiesta può essere formulata su apposito modello predisposto dall'

Ufficio Tributi e reperibile presso l'ufficio o sul sito istituzionale del comune nel "Portale Trasparenza - gestione rifiuti urbani".

Laddove sull'avviso di pagamento TARI, fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente, è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di un'istanza all'ufficio. Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame in autotutela, l'ufficio esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento entro un massimo di 30 giorni dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente. Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con conguaglio sull'annualità successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente. Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con liquidazione del rimborso al contribuente.

5. I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO

Il Comune in sinergia con il Consiglio di Bacino Verona Nord e il Gestore del servizio di Raccolta e Trasporto si avvale di molteplici strumenti comunicativi, garantendo gli opportuni punti di contatto agli utenti.

5.1 NUMERI VERDI E NUMERI UTILI

Il gestore del servizio di raccolta e trasporto ha attivato un numero verde dove è possibile ottenere informazioni, effettuare prenotazioni di servizi, segnalazioni, reclami di disservizi o richiedere informazioni circa l'esecuzione dell'attività di raccolta rifiuti.

Il servizio è attivo dal lunedì al sabato nelle fasce orarie 9-12.30 e 13.30-16, contattando il numero verde 800125850.

5.2 SPORTELLI TARIFFA- NUMERI VERDI E NUMERI UTILI

Il Comune di Sant'Ambrogio dispone, tramite l'Uffici Tributi, sia di un servizio di sportello fisico che telefonico, tramite il quale l'utente può presentare richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio in riferimento al tributo. Dispone altresì di uno sportello sia fisico che telefonico, tramite l'ufficio Ecologia, per informazioni sul servizio di raccolta e per richieste e segnalazioni in merito allo svuotamento dei cestini ed ai rifiuti abbandonati.

Informazioni relative alle richieste e ai servizi sopradetti si possono ottenere, inoltre, dal sito istituzionale del Comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella su:

- "Portale trasparenza – gestione rifiuti urbani";

- "Sportello del contribuente (IMU, TASI, TARI)";

	<i>ORARI SPORTELLLO</i>	<i>CONTATTO TELEFONICO ED ORARI</i>
<i>UFFICIO TRIBUTI</i>	<i>Lunedì/Mercoledì 9.30-13.00 Giovedì 15.00-17.30 Anche previo appuntamento</i>	<i>Tel. 045 6832622-617</i>
<i>UFFICIO ECOLOGIA</i>	<i>Lunedì 9.30-13.00 Giovedì 15.00-17.30 Anche previo appuntamento</i>	<i>Tel. 045 6832637 Lunedì, Mercoledì 9.00 - 13.00 Giovedì 9.00-13.00/15.00-17.30</i>
<i>UFFICIO LAVORI PUBBLICI</i>	<i>Lunedì 9.30-13.00 Giovedì 15.00-17.30</i>	<i>Tel. 045 6832610</i>

5.3 GLI STRUMENTI ON LINE

Siti web e servizi online: il Gestore delle attività del servizio di igiene urbana ha un sito web con sezioni dedicate all'utente, molte delle quali consentono un contatto diretto per richieste di informazioni e/o trasmissione di documenti. Il Gestore, inoltre, dispone di una app per dispositivi mobili "smart" per il contatto con l'utente nella quale è visualizzabile il calendario di raccolta, servizi di prenotazione ingombranti, segnalazioni.

App: Serit è l'app disponibile per dispositivi Android e iOS, che il Gestore mette a disposizione dell'utente per la raccolta differenziata. L'app offre i seguenti strumenti:

- glossario/dizionario dei rifiuti aggiornato in base alle indicazioni degli utenti;
- servizio di prenotazione ingombranti;
- calendario delle raccolte domiciliari, anche differenti su più zone dello stesso Comune.

App: Rifiutivity è l'app che il Consiglio di Bacino mette a disposizione dell'utenza. L'app, disponibile per Android e iOS (compreso iPad) e permette di:

- consultare il "dizionario dei rifiuti", per sapere dove gettare il rifiuto;
- consultare i calendari della raccolta porta a porta;
- ottenere informazioni sul ritiro dei rifiuti ingombranti;
- segnalare la presenza di rifiuti abbandonati;
- consultare le News in merito alla raccolta del proprio comune.

6. MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE

Gli uffici comunali preposti sono a disposizione per qualsiasi richiesta di informazioni, e per accogliere suggerimenti e/o reclami riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta.

6.1 RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

I reclami devono essere formulati per iscritto, in forma precisa e con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema, al fine di facilitare l'accertamento di quanto segnalato. Il modulo messo a disposizione dal Comune è reperibile sul sito istituzionale nella sezione "Portale Trasparenza per la gestione del servizio dei rifiuti".

I reclami possono essere presentati:

- direttamente presso l'Ufficio Protocollo dell'Ente aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:30 alle ore 13:00 e il Giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:30;
- per posta all'indirizzo COMUNE DI SANT'AMBROGIO DI VALPOLICELLA – Via Sengio n. 1 - 37015 SANT'AMBROGIO DI VALPOLICELLA (VR);
- tramite PEC all'indirizzo info@pec.comune.santambrogio.vr.it o per mail semplice e con riferimento al servizio interessato, agli indirizzi: tributi@comune.santambrogio.vr.it - ecologia@comune.santambrogio.vr.it - [lavori pubblici@comune.santambrogio.vr.it](mailto:lavori_pubblici@comune.santambrogio.vr.it).

6.2 COME DEVE ESSERE FORMULATA UNA RISPOSTA DA PARTE DEL GESTORE

Gli uffici si impegnano a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo (che decorrono dalla data di registrazione del reclamo al protocollo generale dell'Ente). Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione gli uffici, nel termine anzidetto, risponderanno all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica ed il relativo Responsabile.

6.3 DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE

Tutti i cittadini possono formulare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi agli indicatori presenti nella Carta dei Servizi.

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori. E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

6.4 TUTELA DELLA PRIVACY

Il Comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella nello svolgimento del servizio erogato si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto di cui al Regolamento UE 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation).

L'informativa è scaricabile dal sito istituzionale del Comune.

7. MODULISTICA

Sul sito istituzionale del Comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella (www.comune.santambrogio.vr.it) sono reperibili tutti i modelli da utilizzare per le varie richieste relative al servizio tributi.

Qui sotto sono allegati i moduli per le richieste di sostituzione dei contenitori e per la segnalazione cestini e/o rifiuti abbandonati.

Comune di Sant' Ambrogio di V.Ila

RICHIESTA/ SEGNALAZIONE

SVUOTO CESTINI – RIMOZIONE RACCOLTA ABBANDONATI
SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI URBANI

1. TIPOLOGIA DI RICHIESTA

- Richiesta SVUOTO CESTINI
- Richiesta RIMOZIONE RIFIUTI ABBANDONATI

2. DATI ANAGRAFICI CONTRIBUENTE

Persona fisica

COGNOME _____ NOME _____

Nato/a _____ (Prov.____) il _____

Residente in _____ (Prov. ____) Via/ Piazza _____ n.____

CAP _____ Tel. _____ E-mail _____

Oppure Persona giuridica

Ditta/Società/Ente/Associazione

Rappresentante legale/Titolare _____

Residente in _____ (Prov. ____) Via/ Piazza _____ n.____

CAP _____ Tel. _____ E-mail _____ Allegare copia

3. LUOGO per cui si chiede l'intervento

Via/loc _____ n. _____

Frazione _____

Riferimenti e note _____

La presente richiesta, può essere consegnata allo Sportello Protocollo oppure trasmessa via e-mail all'indirizzo ecologia@comune.santambrogio.vr.it, lavoripubblici@santambrogio.vr.it ,oppure a mezzo posta all'indirizzo Via Sengio 1 Sant' Ambrogio di V.Ila. Informazioni sono disponibili sul sito www.comune.santambrogio.vr.it Il sottoscritto dichiara di assumere ogni responsabilità, civile e penale, in ordine alla veridicità di quanto esposto nella presente denuncia, consapevole che gli uffici comunali effettueranno controlli incrociati al fine di verificare l'attendibilità di quanto dichiarato.

Informativa art.13 Regolamento UE n.2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati) I dati dichiarati saranno utilizzati esclusivamente per l'istruttoria dell'istanza formulata e per le finalità strettamente connesse; il trattamento viene effettuato sia con strumenti cartacei sia con elaborati elettronici a disposizione degli uffici; il conferimento dei dati è obbligatorio; la conseguenza nel caso di mancato conferimento dei dati pregiudica l'emissione della cedola libraria; i dati potranno essere comunicati a terzi per le finalità indicate.

Data _____

Firma _____ In qualità di _____

Comune di Sant'Ambrogio di V.IIa

RICHIESTA CONTENITORI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA
SEGNALAZIONE DISSERVIZIO
SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI URBANI

4. TIPOLOGIA DI RICHIESTA

- Richiesta contenitori per la raccolta differenziata (nuova utenza)
- Richiesta sostituzione contenitori per la raccolta differenziata

Segnalazione disservizio Chiamare il Numero verde 800125850

5. DATI ANAGRAFICI CONTRIBUENTE

Persona fisica

COGNOME _____ NOME _____

Nato/a _____ (Prov. _____) il _____

CODICE FISCALE _____

Residente in _____ (Prov. _____) Via/ Piazza _____ n. _____

CAP _____ Tel. _____

E-mail _____ Pec _____

- Allegare copia di un documento d'identità in corso di validità

Oppure Persona giuridica

Ditta/Società/Ente/Associazione

P. IVA _____

Rappresentante legale/Titolare _____

Residente in _____ (Prov. _____) Via/ Piazza _____ n. _____

CAP _____ Tel. _____

N. documento _____ (C.Id./Passaporto/Patente) _____

Rilasciato da _____ In data _____

_____ Sede legale _____

Tel. _____ E-mail _____ Pec _____

- Allegare copia di un documento d'identità in corso di validità

6. DESCRIZIONE LOCALI OCCUPATI

(da compilare solo in caso di utenza non domestica)

Intestatario _____ o _____

Denominazione/Ragione sociale _____

CF _____ P. Iva _____

Codice ATECO _____

7. DESCRIZIONE DELLA RICHIESTA DI SOSTITUZIONE DEL CONTENITORE

Tipo di contenitore RIFIUTO da sostituire _____

Motivazione della richiesta di sostituzione:

- Rottura
- Smarrimento
- Altro _____

La presente richiesta, accompagnata dalla copia del documento di identità del richiedente e da eventuale delega, può essere consegnata allo Sportello Protocollo oppure trasmessa via e-mail all'indirizzo ecologia@comune.santambrogio.vr.it o PEC info@pec.comune.santambrogio.vr.it, oppure a mezzo posta all'indirizzo Via Sengio 1 37015 Sant'Ambrogio di Valpolicella. Informazioni sono disponibili sul sito www.comune.santambrogio.vr.it

Il sottoscritto dichiara di assumere ogni responsabilità, civile e penale, in ordine alla veridicità di quanto esposto nella presente denuncia, consapevole che gli uffici comunali effettueranno controlli incrociati al fine di verificare l'attendibilità di quanto dichiarato.

Informativa art.13 Regolamento UE n.2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati) I dati dichiarati saranno utilizzati esclusivamente per l'istruttoria dell'istanza formulata e per le finalità strettamente connesse; il trattamento viene effettuato sia con strumenti cartacei sia con elaborati elettronici a disposizione degli uffici; il conferimento dei dati è obbligatorio; la conseguenza nel caso di mancato conferimento dei dati pregiudica l'emissione della cedola libraria; i dati potranno essere comunicati a terzi per le finalità indicate.

Data _____

Firma _____

In qualità di _____