



COMUNE DI ROVERE' VERONESE

Provincia di Verona

P.zza V. Emanuele 12 – 37028 Rovere' Veronese (VR) – C.F. 80010130237 – P.IVA 01686350230

☎ 045/6518005 e-mail [segreteria@comune.rovereveronese.vr.it](mailto:segreteria@comune.rovereveronese.vr.it) –

[comune.rovereveronese@pec.it](mailto:comune.rovereveronese@pec.it) - [www.comune.rovereveronese.vr.it](http://www.comune.rovereveronese.vr.it)

# Carta della qualità del Servizio TARI per la gestione Tariffe, rapporti con gli utenti, spazzamento e lavaggio strade

Schema regolatorio I

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

Approvata con delibera di Giunta Comunale n. 60 del 01.12.2022

## Indice

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

- 1.1 COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
- 1.2 FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
- 1.3 DOVE È POSSIBILE TROVARLA

### **2 L'ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO E I GESTORI DELLE ATTIVITÀ**

- 2.1 ATTIVITÀ GESTITE DAL COMUNE DI ROVERE' VERONESE
- 2.2 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA STRUTTURA
- 2.3 ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI: DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI

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

- 3.1 STANDARD GENERALI DI QUALITÀ
- 3.2 I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA
- 3.3 I CENTRI DI RACCOLTA
- 3.4 LO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADALE
- 3.5 LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI
- 3.6 LA RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE DEI RIFIUTI

### **4 LA TARIFFA DEL SERVIZIO**

- 4.1 INFORMAZIONI RELATIVE ALL'ATTIVAZIONE, VARIAZIONE, E CESSAZIONE DEL SERVIZIO
- 4.2 INFORMAZIONI GENERALI NEI DOCUMENTI DI RISCOSSIONE
- 4.3 INFORMAZIONI SUGLI IMPORTI ADDEBITATI NEI DOCUMENTI DI RISCOSSIONE
- 4.4 INFORMAZIONI SU MODALITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

### **5 SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO**

- 5.1 NUMERI VERI E NUMERI UTILI
- 5.2 SPORTELLI TARIFFA

### **6 MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE**

- 6.1 RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI
- 6.2 COME DEVE ESSERE FORMULATO UN RECLAMO
- 6.3 COME DEVE ESSERE FORMULATA UNA RISPOSTA DA PARTE DEL GESTORE
- 6.4 DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE
- 6.5 TUTELA DELLA PRIVACY

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

## 1.1 COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi è un documento che permette all'utente di conoscere le caratteristiche e le modalità di svolgimento dei servizi erogati dal Comune di Roverè Veronese a favore dei propri 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.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**, 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”.

## 1.2 FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La finalità della Carta della qualità dei servizi è quello di fornire uno strumento utile e dinamico che descriva, in seguito a costante aggiornamento, le attività svolte dal Comune di Roverè V.se in specifico: la gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all’attivazione, variazione o cessazione del servizio, bollettazione e il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade. Tale documento 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 (PRIMO), 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 (PRIMO), 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, che prevede nelle prossime annualità la messa a regime della gestione unica del servizio integrato di igiene urbana, la quale vedrà un unico soggetto come erogatore di tutti i servizi 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 erogazione dei servizi offerti dal Comune di Roverè Veronese. 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.

### **1.3 DOVE È POSSIBILE TROVARLA**

L'utente interessato può trovare l'attività del servizio di gestione integrata dei rifiuti, la Carta della qualità dei servizi sui siti web dei vari Gestori e in formato cartaceo presso gli Sportelli informativi dedicati al pubblico.

Sul sito istituzionale del Comune [www.comune.rovereveronese.vr.it](http://www.comune.rovereveronese.vr.it) in home page nella sezione "Portale trasparenza – servizio di gestione rifiuti urbani" sono riportati tutti i dati dei gestori operanti nel Comune di Roverè Veronese.

## **2 L'ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO E I GESTORI DELLE ATTIVITA'**

Ai sensi della Legge Regione Veneto n. 52/2012, l'Ente Territorialmente Competente (ETC) è rappresentato dal Consiglio di Bacino Verona Nord che raggruppa 58 comuni della Provincia di Verona (tra cui il Comune di Roverè Veronese) e che svolge la sua attività di governo e coordinamento ai servizi d'igiene urbana in favore della popolazione dei comuni consorziati.

### **2.1 ATTIVITA' GESTITE DAL COMUNE DI ROVERE' VERONESE**

Il Comune di Roverè Veronese risulta gestore delle seguenti attività:

- Gestione tariffe e rapporto con gli utenti
- Spazzamento e lavaggio strade.

### **2.2 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA STRUTTURA**

Il Comune di Roverè Veronese 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 all'Ufficio Tributi per lo svolgimento del "Servizio di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti" e del personale del Settore Tecnico per il "Servizio di spazzamento e lavaggio strade".

Il Comune nella gestione della Tari 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.

### **2.3 ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI: DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI**

Ogni informazione relativa ai servizi svolti dal Comune di Roverè Veronese può essere richiesta:

- all'ufficio Tributi per il [servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti](#) contattandolo:
  - telefonicamente (0457835014 – 0456518005 interno 4);
  - via mail ([ombretta.massella@comune.rovereveronese.vr.it](mailto:ombretta.massella@comune.rovereveronese.vr.it));

- prenotando un appuntamento telefonicamente con l'operatore.
- **All'ufficio Tecnico – Settore Ecologia**, per il *servizio di spazzamento e lavaggio strade*, contattandolo:
  - telefonicamente (0456517157 – 0456518005 interno 5);
  - via mail ([nicola.repele@comune.rovereveronese.vr.it](mailto:nicola.repele@comune.rovereveronese.vr.it));
  - prenotando un appuntamento telefonicamente con l'operatore.

### **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 più paritario tra soggetto Gestore e cittadino, una relazione in cui l'utente, da semplice destinatario del servizio, diviene "cliente" e "protagonista" del servizio stesso e dei suoi obiettivi.

La politica di qualità del Gestore si basa sui criteri di seguito riportati:

- a) eguaglianza e imparzialità,
- b) efficienza ed efficacia,
- c) partecipazione,
- d) continuità,
- e) tutela dell'ambiente,
- f) chiarezza e trasparenza delle informazioni,
- g) cortesia.

#### **3.1 STANDARD GENERALI DI QUALITÀ**

Il Comune di Roverè Veronese nello svolgimento dei propri servizi è tenuto ad osservare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati nella gestione dello schema regolatorio I (PRIMO), previsto dall'art. 3 del TQRIF (*Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*) approvato con delibera ARERA (*Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente*) n. 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022.

Tale osservanza è stata stabilita dal Consiglio di Bacino Verona Nord, nel suo ruolo di ETC, con delibera n. 14 del 31/03/2022.

#### **3.2 I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA**

Dal 15 marzo 2021 il Comune di Roverè Veronese ha attivato il servizio di raccolta rifiuti porta a porta. Le modalità di raccolta sono descritte nella sezione "*Portale trasparenza – servizio di gestione rifiuti urbani*", presente nella home page del sito istituzionale.

#### **3.3 I CENTRI DI RACCOLTA**

Per i rifiuti urbani non raccolti con il porta a porta è possibile utilizzare i centri di Velo Veronese e San Mauro di Saline

VELO VERONESE

Sabato 9:00/12:00

Domenica 18:30/20:30 dal 01/06 al 30/09

SAN MAURO DI SALINE

Sabato 13:00/16:00

Domenica 16:00/18:00 dal 01/06 al 30/09

### IL VERDE E IL VETRO SONO RACCOLTI SOLO A SAN MAURO DI SALINE

Possono accedere al centro di raccolta, tutti i contribuenti di utenze domestiche iscritti nel ruolo della Tassa rifiuti.

Presso il centro è possibile conferire:

- ✓ **carta e cartone**
- ✓ **legno**
- ✓ **metalli, rifiuti ferrosi**
- ✓ **olii vegetali esausti**
- ✓ **pile e batterie**
- ✓ **T & F** - imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze, es: contenitori con solventi tossici o pitture inquinanti.
- ✓ **RAEE R1 - frigoriferi, condizionatori, congelatori, ecc.**
- ✓ **RAEE R2 - grandi elettrodomestici - lavatrici, lavastoviglie, cappe, forni, ecc.**
- ✓ **RAEE R3 - televisori e schermi a tubo catodico, LCD o plasma, monitor, ecc.**
- ✓ **RAEE R4 - piccoli elettrodomestici - stampanti, computer e apparecchi informatici, telefoni, apparecchi di illuminazione (no sorgenti luminose), pannelli fotovoltaici, ecc.**
- ✓ **RAEE R5 – sorgenti luminose - lampadine a basso consumo, lampade e led, lampade a neon, lampade fluorescenti, ecc.**
- ✓ **rifiuti derivanti dalla manutenzione del verde, sfalci e ramaglie, ecc.**
- ✓ **rifiuti ingombranti eterogenei**
- ✓ **vetro (esclusi imballi)**

### **3.4 LO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADALE**

Il Comune di Roverè Veronese effettua il servizio di spazzamento meccanico e manuale delle zone del paese che viene eseguito a rotazione e a necessità nei giorni di sabato di ogni settimana.

### **3.5 LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI**

La rimozione dei rifiuti abbandonati viene effettuata di routine in fase di espletamento del servizio di pulizia delle zone del paese, di svuotamento dei cestini e ogniqualvolta sia necessario intervenire a seguito di segnalazione.

### **3.6 LA RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE DEI RIFIUTI**

Per le utenze domestiche che provvedono a smaltire in proprio gli scarti compostabili mediante compostaggio domestico è prevista una riduzione del 5% sulla quota variabile della tariffa, con effetto dalla data di presentazione di apposita istanza nella quale si attesta che verrà praticato il compostaggio domestico in modo continuativo. Suddetta istanza sarà valida anche per gli anni successivi, purché non siano mutate le condizioni, con obbligo per il soggetto passivo di comunicare al Comune la cessazione dello svolgimento dell'attività di compostaggio. Con la presentazione della sopra citata istanza il medesimo autorizza altresì il Comune a provvedere a verifiche, anche periodiche, al fine di accertare la reale pratica di compostaggio.

Il modello di adesione e il relativo regolamento è reperibile sul *“Portale trasparenza – servizio di gestione rifiuti urbani”* presente nella home page del sito istituzionale.

## **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 ed aree scoperte, adibiti a qualsiasi uso e suscettibili di produrre rifiuti urbani, è tenuto alla presentazione della richiesta/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 online sul sito del comune nel *“Portale trasparenza – servizio di gestione rifiuti urbani”* oppure presso l’ufficio Tributi. Entro 30 giorni dal ricevimento della dichiarazione, l’Ufficio Tributi comunicherà all’utente l’avvenuto inserimento della richiesta.

### **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 o di accertamento da parte del Comune.

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 *“Portale trasparenza – servizio di gestione rifiuti urbani”*.

### **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.*)

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 oppure tramite utilizzo della piattaforma pago PA.

I contribuenti possono chiedere una rateizzazione e la rettifica degli importi con le modalità riportate sul *"Portale trasparenza – servizio di gestione rifiuti urbani"*.

## **5 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 13.30-16.00, contattando il numero verde 800125850.

### **5.2 SPORTELLI TARIFFA**

Ogni informazione relativa alla tariffa può essere ottenuta:

- **dall'ufficio Tributi** contattandolo:
  - telefonicamente (0457835014 – 0456518005 interno 4);
  - via mail ([ombretta.massella@comune.rovereveronese.vr.it](mailto:ombretta.massella@comune.rovereveronese.vr.it)).
  
- **dal sito istituzionale del Comune di Roverè V.se**  
sul *"Portale trasparenza – servizio di gestione rifiuti urbani"*.

## **6 MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE**

### **6.1 RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI**

L'ufficio preposto alla Tassa Rifiuti è a disposizione per qualsiasi richiesta di informazione e per accogliere suggerimenti e/o reclami riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta.

### **6.2 COME DEVE ESSERE FORMULATO UN RECLAMO**

I reclami devono essere formulati per iscritto utilizzando il modulo messo a disposizione dal Comune di Roverè e reperibile sul *"Portale trasparenza – servizio di gestione rifiuti urbani"*, in forma precisa e con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema, al fine di facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

I reclami possono essere presentati:

- tramite mail: all'indirizzo [segreteria@comune.rovereveronese.vr.it](mailto:segreteria@comune.rovereveronese.vr.it)  
per pec all'indirizzo [comune.rovereveronese@pec.it](mailto:comune.rovereveronese@pec.it)



- direttamente presso l'Ufficio Protocollo dell'Ente aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:30;
- per posta: COMUNE DI ROVERÈ VERONESE – Piazza V. Emanuele 12 – 37028 ROVERÈ VERONESE (VR).

### **6.3 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. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione l'Ufficio, nel termine anzidetto, risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica ed il relativo Responsabile.

### **6.4 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.

### **6.5 TUTELA DELLA PRIVACY**

Il Comune di Roverè Veronese 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, in home page – *"amministrazione"* - *"privacy"*.