



COMUNE DI COLOGNOLA AI COLLI
Provincia di Verona

Allegato 1)

**Carta della qualità del servizio di gestione
delle tariffe e rapporti con gli utenti
nell'ambito del Servizio Integrato di Gestione
dei Rifiuti**

Schema regolatorio

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



COMUNE DI COLOGNOLA AI COLLI

Provincia di Verona

INDICE

1. LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA	pag. 3
1.1. LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI. RIFERIMENTI NORMATIVI	pag. 3
1.2 FINALITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI	pag. 3
1.3 DOV'E' POSSIBILE TROVARLA	pag. 4
2. IL COMUNE GESTORE DELLA TARIFFA RIFIUTI	pag. 4
2.1. GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA STRUTTURA	pag. 4
3. LE POLITICHE PER LA QUALITA' E I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	pag. 5
3.1 STANDARD GENERALI DI QUALITA'	pag. 6
3.2. ACCESSIBILITA'	pag. 6
3.3. TEMPESTIVITA'	pag. 7
4. LA TARIFFA DEL SERVIZIO	pag. 7
4.1. METODO DI CALCOLO DELLA TARI – TASSA RIFIUTI	pag. 7
4.2. RISCOSSIONE DELLA TARI	pag. 8
4.3 RETTIFICA DELL'AVVISO DI PAGAMENTO TARI	pag. 8
4.4 MOROSITA'	pag. 9
5. I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO	pag. 9
6. MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE	pag. 9
6.1. RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI	pag. 9
6.2 DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DI EVENTUALI CONTROVERSIE	pag. 10
6.3 TUTELA DELLA PRIVACY	pag. 10
7. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI	pag. 10



COMUNE DI COLOGNOLA AI COLLI

Provincia di Verona

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

1.1. LA CARTA DELLA QUALITA' 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.

Legge n. 147/2013, art. 1, commi 650 e ss., che disciplina l'applicazione della TARI – Tassa sui Rifiuti;

Legge n. 2012/2000 "Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente"

Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (**ARERA**) **n. 15/2022/R/rif**, "Testo Unico per la Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (**TQRIF**), 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 FINALITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi è uno strumento utile e dinamico che descrive, in seguito a costante aggiornamento, le attività di gestione delle tariffe e il rapporto con gli utenti svolte dal Comune di Colognola ai Colli, all'interno del più ampio servizio di gestione dei rifiuti.

Gli altri servizi attinenti al ciclo dei rifiuti (principalmente la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti, lo spazzamento meccanico ed il lavaggio delle strade) sono affidati a Gestori esterni al Comune.

L'Ente Territorialmente Competente (ETC) per la gestione dei rifiuti, nel cui territorio ricade il Comune di Colognola ai Colli, è rappresentato dal Consiglio di Bacino Verona Nord con sede legale a Villafranca di Verona (VR) e sede operativa a Bussoleto (VR). Al Consiglio di Bacino Verona Nord vanno inviate le Carte di Qualità ed i loro aggiornamenti, adottate dai diversi Gestori (Comuni compresi): lo scopo è quello di adempiere alle disposizioni di cui all'art. 5 del TQRIF (*...L'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori...*)

La carta della qualità dei servizi 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.



COMUNE DI COLOGNOLA AI COLLI

Provincia di Verona

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 gestione dell'utenza rifiuti e sull'applicazione delle relative tariffe. 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. Tutte le informazioni contenute nel presente documento sono reperibili sul sito istituzionale del Comune di Colognola ai Colli.

La Carta, infine, rappresenta l'impegno del Comune di Colognola ai Colli ad assicurare, per la parte che gli compete, la qualità nei confronti dell'utente, entro gli standard stabiliti nel documento e agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo dei servizi erogati.

1.3 DOV'È POSSIBILE TROVARLA

L'utente interessato può trovare la Carta dei Servizi sul sito web istituzionale del Comune di Colognola ai Colli www.comunecolognola.it, sezione "Trasparenza rifiuti" e presso la sede Municipale

2. IL COMUNE GESTORE DELLA TARIFFA RIFIUTI

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla **TARI** – Tassa Rifiuti; riscuote anche il **TEFA** – Tributo Provinciale Per L'esercizio Delle Funzioni Di Tutela, Protezione e Igiene Dell'ambiente, per conto della Provincia di Verona.

Esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio Tributi per lo svolgimento delle attività di riscossione.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

2.1. GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA STRUTTURA

Il Comune risponde direttamente all'utente per le mansioni di propria competenza relative al servizio di gestione dei rifiuti.

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

SCHEMA REGOLATORIO I ARERA – obblighi e standard qualitativi

Carta della qualità dei servizi (art. 5 TQRIF): Entro il 31.12.2022 il Comune in quanto gestore della tariffa garantisce la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.

Sportello fisico e on line (art.6 TQRIF): il Comune in quanto gestore della tariffa garantisce uno sportello fisico. Il Comune assicura contestualmente anche la presenza di uno sportello on-line tramite apposite sezioni dedicate sul proprio sito internet.

Attivazione, variazione, cessazione del servizio (artt. 6-7-10-11 TQRIF): l'utente si rivolge al Comune per 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

Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati (artt. 13-17-18 TQRIF): l'utente si rivolge al Comune 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.

Obblighi del servizio telefonico (artt. 20-22 TQRIF): Il Comune garantisce il servizio telefonico tramite numeri dedicati.



COMUNE DI COLOGNOLA AI COLLI

Provincia di Verona

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti (titolo V TQRIF):
Il Comune adotta un regolamento che detta le modalità periodicità di pagamento e rettifica degli importi dovuti.

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 Comune e cittadino, una relazione in cui l'utente, da semplice destinatario del servizio, diviene "protagonista" del servizio stesso e dei suoi obiettivi. La politica di qualità del Comune si basa in generale sui criteri di seguito riportati:

a) eguaglianza e imparzialità

L'erogazione dei servizi da parte del Comune si basa sui principi di uguaglianza dei diritti dell'utente e di non discriminazione per gli stessi. Inoltre, ispira i propri comportamenti nei confronti dell'utente ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità, con particolare attenzione ai soggetti diversamente abili, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

b) efficienza ed efficacia

Il Comune persegue 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.

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 Comune (telefono, sportello, internet, ecc.).

L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Comune tutte le informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della L. 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

L'utente ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti.

d) continuità

Il Comune assume 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

Il Comune è guidato 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 Comune garantisce 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



COMUNE DI COLOGNOLA AI COLLI

Provincia di Verona

Il Comune garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine il personale in servizio presso il Comune è tenuto ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

h) Riservatezza

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR (General Data Protection Regulation - Regolamento UE n..2016/679).

3.1 STANDARD GENERALI DI QUALITA'

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. ACCESSIBILITA'

L'utente può attivare presso il Comune i seguenti procedimenti:

- aperture di nuove utenze TARI;
- variazioni di dati su utenze esistenti;
- cessazioni di utenza;
- volture di utenze;
- richiesta informazioni sul tributo;
- presentazioni reclami;
- riesame delle posizioni;
- rimborso TARI pagata in eccesso o non dovuta;

utilizzando:

- lo sportello fisico presso l'Ufficio TARI;
- il servizio informativo tramite sportello telefonico;
- la corrispondenza postale;
- la corrispondenza a mezzo posta elettronica;
- la corrispondenza a mezzo posta elettronica certificata;
- la consultazione delle informazioni presenti nella sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale.

Il Comune garantisce l'apertura degli sportelli al pubblico presso l'Ufficio Tari ubicato al piano terra del Palazzo Municipale ubicato in Piazzale Trento n. 2 a Colognola ai Colli (VR) nei seguenti orari:

- il lunedì: dalle ore 16:00 alle ore 18:00
- il martedì e il giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:30

L'Ufficio TARI può essere inoltre contattato ai seguenti recapiti:

- telefonici: 045/6159632 – 045/6159633
- posta elettronica: tributi@comunecolognola.it
- posta elettronica certificata: colognolaicolli.vr@cert.ip-veneto.net



COMUNE DI COLOGNOLA AI COLLI

Provincia di Verona

3.3. TEMPESTIVITA'

Presso la sede municipale è ubicato l'ufficio TARI, che dispone di due sportelli fisici idonei a garantire agli utenti un tempo di attesa accettabile.

A fronte di eccezionali afflussi di utenza, in occasione della bollettazione annuale o di particolari attività di accertamento e lotta all'evasione, verrà data segnalazione preventiva di inapplicabilità temporanea degli standard previsti nella presente Carta.

Agli sportelli dell'ufficio TARI possono essere garantiti i seguenti tempi di attesa, che tengono conto del tempo minimo necessario alla corretta definizione di una posizione tributaria:

- tempo di attesa medio: 15 minuti;
- tempo di attesa massimo: 30 minuti.

Il Comune s'impegna a rispondere alle richieste di informazioni/riesame posizioni in autotutela formalmente presentate (per posta, via pec, a mano) entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di registrazione al protocollo generale, fatta salva la sospensione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria.

Gli standard indicati sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie, dovute, ad esempio, a fenomeni naturali eccezionali, oppure ad eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

4. LA TARIFFA DEL SERVIZIO

La TARI, o tassa sui rifiuti, istituita ai sensi del co. 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La TARI, quindi, è la tariffa dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

Il principio dettato dalla normativa europea di riferimento "*Chi inquina paga*" si traduce, all'interno del tributo e della tariffa rifiuti, nel tentativo di correlare, utente per utente, il corrispettivo richiesto per il servizio alla quantità di rifiuto prodotta.

I sistemi impiegati per arrivare a determinare la quantità di rifiuti prodotti da ciascuna utenza possono essere di tipo *presuntivo* o di tipo *puntuale*.

Nel metodo presuntivo (secondo il D.P.R. n. 158/99) - adottato dal Comune di Colognola ai Colli - si applicano dei coefficienti determinati sperimentalmente attraverso campionamenti su basi statistiche: si stima, appunto per via presuntiva, la produzione di rifiuti in base alla categoria di appartenenza delle utenze non domestiche o sul numero di persone per nucleo familiare. Nel secondo caso, ovvero di quantificazione puntuale dei rifiuti prodotti, le alternative principali oggi sperimentate sono molteplici.

È obiettivo futuro l'implementazione nel territorio del Bacino Verona Nord della tariffa corrispettiva puntuale legata alla effettiva produzione dei rifiuti da parte di tutti gli utenti dell'ambito e gestita dal Gestore unico del servizio integrato di igiene urbana.

4.1. METODO DI CALCOLO DELLA TARI – TASSA RIFIUTI

L'introito della TARI è destinato alla copertura totale del costo del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti. Il costo del servizio è riferito alle seguenti categorie:

- utenze domestiche (abitazioni) e utenze non domestiche (attività produttive)
- costi fissi (sostenuti indipendentemente dalla quantità dei rifiuti prodotti) e costi variabili (sostenuti in proporzione alla quantità dei rifiuti prodotti).



COMUNE DI COLOGNOLA AI COLLI

Provincia di Verona

Di conseguenza:

a) tariffa utenze domestiche

La quota fissa della tariffa per le utenze domestiche è determinata applicando alla superficie dei locali occupati le tariffe per unità di superficie (metri quadrati) parametrate al numero degli occupanti, secondo le previsioni di cui al punto 4.1, Allegato 1, del D.P.R. 27/04/1999, n. 158, in modo da privilegiare i nuclei familiari più numerosi.

La quota variabile della tariffa per le utenze domestiche è determinata in relazione al numero degli occupanti, secondo le previsioni di cui al punto 4.2, Allegato 1, del D.P.R. 27/04/1999, n. 158.

b) tariffa utenze non domestiche

La quota fissa della tariffa per le utenze non domestiche è determinata applicando alla superficie imponibile le tariffe per unità di superficie (METRI QUADRATI) riferite alla tipologia di attività svolta, calcolate sulla base di coefficienti di potenziale produzione secondo le previsioni di cui al punto 4.3, Allegato 1, del D.P.R. 27/04/1999, n. 158.

La quota variabile della tariffa per le utenze non domestiche è determinata applicando alla superficie imponibile le tariffe per unità di superficie riferite alla tipologia di attività svolta, calcolate sulla base di coefficienti di potenziale produzione secondo le previsioni di cui al punto 4.4, allegato 1, del D.P.R. 27/04/1999, n. 158.

c) tributo provinciale

Alla tariffa per le utenze domestiche e non domestiche, va aggiunto il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente di cui all'art. 19, del D.Lgs. 30/12/1992, n. 504, attualmente stabilito nella misura del 5%.

4.2. RISCOSSIONE DELLA TARI

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dall'Ufficio Tributi sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente. Il predetto importo viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato ad ogni singolo contribuente che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio

Il recapito dell'avviso di pagamento avviene, sulla base della del contribuente da indicare nella domanda di attivazione o variazione, tramite spedizione ordinaria cartacea al suo domicilio fiscale (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) oppure tramite spedizione digitale al suo indirizzo di posta elettronica. In caso di accertamento d'ufficio, sono utilizzate modalità di spedizione, sia cartacee (notifica a mano, raccomandata A.R., atto giudiziario) che digitali (Posta Elettronica Certificata), volte al rispetto della normativa sulle modalità di notifica e dunque della conoscibilità degli atti da parte del destinatario.

Il versamento della tassa annuale deve essere effettuato in due rate semestrali, alle scadenze del 31 luglio (prima rata dell'anno di imposta di riferimento) e del 31 gennaio dell'anno successivo (rata a saldo dell'anno d'imposta precedente), mediante l'utilizzo dei modelli F24 inviati congiuntamente all'avviso di pagamento recapitato a domicilio, presso qualunque intermediario autorizzato o mediante i sistemi telematici. L'utilizzo del modello F24 è gratuito per il contribuente.

E' riconosciuta alla Giunta Comunale, al verificarsi di situazioni particolari, la facoltà di prorogare i termini di pagamento sopra indicati.

4.3 RETTIFICA DELL'AVVISO DI PAGAMENTO TARI

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (avuto riguardo alla categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, al numero dei componenti il nucleo familiare, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di una istanza tramite la modulistica comunale pubblicata nell'apposita sezione del sito.



COMUNE DI COLOGNOLA AI COLLI

Provincia di Verona

Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame in autotutela, l'Ufficio TARI esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 30 gg. 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.

4.4 MOROSITA'

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica, previo sollecito, di un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione del 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori al vigente tasso legale e delle spese di notifica.

Il contribuente che è destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione, tramite l'apposito modulo di richiesta di riesame del provvedimento, da trasmettere con le modalità di cui al precedente punto 3.2.

5. I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO

Il Comune garantisce al contribuente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarlo e sulle modalità di gestione della tariffazione attraverso:

- ufficio relazioni con il pubblico (URP);
- ufficio TARI;
- documenti di riscossione contenuti negli avvisi di pagamento;
- carta dei servizi;
- sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale;
- sezione tributi del sito istituzionale;
- accesso riservato alla propria situazione d'utenza (base imponibile, pagamenti, ecc.)

Attraverso i canali su indicati il Comune divulga informazioni:

- sulle procedure di pagamento della TARI nonché sulle agevolazioni esistenti, sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche;
- sulle tariffe TARI annuali e sul Regolamento vigente
- sulle conseguenze del ritardato/mancato pagamento e sull'eventuale situazione debitoria pregressa con indicazione delle modalità di regolarizzazione
- sulle procedure da seguire per la presentazione di eventuali reclami/ricieste di riesame/rimborsi.

Il Comune si impegna inoltre:

- ad assicurare chiarezza e comprensibilità delle informazioni indirizzate al contribuente, adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- a predisporre servizi telefonici e di posta elettronica atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto di riscossione tributaria (dichiarazioni, vulture, elementi di conteggio della tariffa, ecc.);

6. MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE

Nel presente capitolo sono descritte le modalità di presentazione di eventuali richieste scritte di informazioni, segnalazioni per disservizi e reclami da parte dell'utente e i suoi diritti nei confronti dei soggetti Gestori sia in termini di controversie che in quelli di privacy.

6.1. RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

L'utente in caso di richiesta scritta di informazioni o segnalazione per disservizio può inviare una comunicazione, utilizzando gli strumenti di comunicazione indicati nel Capitolo 5.



COMUNE DI COLOGNOLA AI COLLI

Provincia di Verona

La richiesta deve essere indirizzata al Comune di Colognola ai Colli in tempo utile per consentirne un adeguato riscontro, soprattutto in caso di reclami imputabili ad un disservizio.

Il Comune è tenuto alla registrazione delle richieste ricevute e all'opportuna trasmissione di un riscontro.

I moduli, trasmissibili via posta, via posta elettronica, presso i punti di contatto con l'utente (sportello on line e/o sportello fisico), oppure compilabili online, devono contenere i seguenti campi obbligatori:

- il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- i dati identificativi dell'utente:
- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- le informazioni da richiedere o il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade);
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo.

Nella risposta al reclamo scritto e alla richiesta scritta di informazioni il Comune indica:

- il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni;
- il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- la valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

L'Utente può inviare formale reclamo anche all'Autorità d'Ambito, nel caso in cui il Comune non abbia risposto ad un precedente reclamo avente il medesimo oggetto o abbia risposto in modo ritenuto insoddisfacente.

6.2 DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DI EVENTUALI CONTROVERSIE

L'utente, a seguito dei reclami fatti nel rigoroso rispetto dei riferimenti di cui al precedente paragrafo, ha diritto alla risoluzione del disservizio subito e, qualora questo non sia possibile, a un chiarimento in merito.

6.3 TUTELA DELLA PRIVACY

Il trattamento dei dati personali si intende riservato al solo uso interno e per il tempo necessario per assolvere al servizio oggetto del rapporto e secondo le modalità che garantiscano la tutela della privacy. I dati raccolti verranno trattati secondo i principi stabiliti in materia di privacy (Reg. 2016/679/UE e di ogni altro testo legislativo nazionale e successive modificazioni). Secondo la normativa indicata, il trattamento deve essere improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Il Comune nello svolgimento dei servizi oggetto della presente Carta, non tratta dati dell'utente definiti "dati sensibili", cioè idonei a rilevare lo stato di salute, l'adesione a sindacati, la confessione religiosa, le convinzioni filosofiche e/o l'adesione a partiti politici per cui è necessario il consenso espresso.

In funzione all'esecuzione dei servizi oggetto della presente carta, i dati raccolti dal Comune, sono necessari per assolvere alla funzione e sono considerati leciti secondo quanto previsto dall'art. 6 e) del GDPR (General Data Protection Regulation - Regolamento UE n..2016/679) "il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento".

Nei casi diversi dall'art 6 GDPR (General Data Protection Regulation - Regolamento UE n..2016/679). il consenso deve essere espresso e distinguibile per le finalità di raccolta del dato.

7. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi entra in vigore a partire dal 1 gennaio 2023 ed è revisionata con cadenza almeno biennale in base ai risultati della gestione, ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti, ai suggerimenti provenienti dall'utenza. Verrà data idonea divulgazione delle eventuali revisioni tramite gli strumenti informativi indicati al punto 5. TRASPARENZA.