



**COMUNE DI CAVAION VERONESE**  
PROVINCIA DI VERONA

## **CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

- **PULIZIA STRADE E RACCOLTA RIFIUTI**
- **RACCOLTA A DOMICILIO DEI RIFIUTI INGOMBRANTI**

## 1.0 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 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”.

## 1.1 FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi è un documento nel quale vengono elencati gli impegni che il Comune assume nei confronti dei cittadini ed espone le attività che svolge quale gestore di singoli servizi che fanno parte della Gestione del servizio integrato dei rifiuti, al fine di migliorare i rapporti tra lo stesso e le varie utenze.

Tale documento individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dell'utente.

La politica di qualità del Comune 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.

## 1.2 DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'utente interessato può trovare la Carta della qualità dei servizi sul sito web del Comune <https://www.comunecavaion.it> e in formato cartaceo presso gli Sportelli informativi dedicati al pubblico.

## **2.0 SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE**

Il servizio di pulizia e spazzamento del suolo pubblico viene eseguito su tutte le vie cittadine, le piazze, i parcheggi ed i marciapiedi comunali.

La pulizia è effettuata sul territorio a mezzo di spazzamento meccanizzato, con frequenza settimanale in quanto organizzata su programmi prestabiliti sulla base del Contratto di Servizio.

L'intervento programmato della durata di 5 ore viene svolto a seconda delle esigenze territoriali;

Oltre al servizio di pulizia tramite autospazzatrice lo spazzamento è effettuato anche manualmente da personale comunale addetto.

L'intervento nel complesso consiste in:

- Spazzamento dei marciapiedi, dei cigli stradali ed eventuale raccolta di rifiuti abbandonati sul suolo pubblico o privato ad uso pubblico;
- Rimozione delle erbe infestanti fra le sconnessure del manto stradale, dei vialetti pedonali, dei marciapiedi o lungo i muri ed i cordoli delimitanti i marciapiedi medesimi;
- Raccolta dei materiali depositati dal deflusso delle acque piovane nelle cunette stradali;
- Rimozione delle foglie depositatesi sulle strade e sui marciapiedi, sulle scalinate, nei parcheggi, ecc.
- Pulizia e riaccogliuta rifiuti in occasione delle Sagre e manifestazioni ricorrenti.
- Svuoto dei cestini stradali dislocati sul territorio.

Numero degli addetti a tale servizio: 1

Il servizio è organizzato, secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità, utilizzando attrezzature rispondenti alle norme di Legge. Tuttavia situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili al Comune, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni metereologiche avverse, comportamenti scorretti da parte degli utenti.

Resta fermo l'impegno del Comune a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

## **3.0 SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI INGOMBRANTI**

Il Servizio di raccolta dei materiali ingombranti effettuato a domicilio è riservato esclusivamente alle utenze domestiche ubicate nel Comune di Cavaion Veronese ed è svolto in forma gratuita.

La raccolta viene organizzata esclusivamente per oggetti ingombranti e beni durevoli di consumo ad uso domestico ad esempio: reti, materassi, divani, mobili voluminosi, frigoriferi, lavatrici, congelatori ecc.

Il Servizio viene effettuato su chiamata, l'utente all'atto della richiesta deve fornire l'elenco del materiale da raccogliere, nome cognome, indirizzo e numero di telefono per potergli comunicare il giorno del ritiro.

La cadenza del servizio viene stabilita dall'ufficio competente in base al numero delle richieste e della disponibilità del personale.

Normalmente il ritiro viene effettuato entro 30 giorni dalla richiesta.

Numero degli addetti a tale servizio: 2.

#### **4.0 UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE**

L'Ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Ecologia.

Tel. 0456265752

mail: [ecologia@comunecavaion.it](mailto:ecologia@comunecavaion.it);

Sito internet: <https://www.comunecavaion.it>

Orario di apertura al pubblico e ricevimento telefonate:

**LUN** dalle ore 9.30 alle ore 12.30

**MAR** dalle ore 9.30 alle ore 12.30

**GIO** dalle ore 9.30 alle ore 12.30

**VEN** dalle ore 9.30 alle ore 12.30

Responsabile del Servizio

Geom. Marcello Pachera

Tel 0456265721

[llpp@comunecavaion.it](mailto:llpp@comunecavaion.it)

Responsabile del Procedimento

Geom. M. Teresa Battistoli

Tel 0456265752

[ecologia@comunecavaion.it](mailto:ecologia@comunecavaion.it)

#### **4.1 RICHIESTA INFORMAZIONI.**

Per informazioni verbali o scritte relative ai servizi oggetto della presente Carta dei Servizi l'utente può contattare l'Ufficio Ecologia nella persona del Responsabile del Procedimento oppure del Responsabile del Servizio ai recapiti di cui al punto 4.0.

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

Ogni utente può presentare al Responsabile del Servizio reclami in merito all'erogazione dei servizi contemplati dalla presente Carta dei Servizi.

Il reclamo può essere presentato anche tramite mail dell'Ufficio Ecologia oppure attraverso la mail istituzionale dell'Ente.

Oltre ai reclami, gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

Il Responsabile del Servizio intraprenderà le azioni di controllo sull'attività svolta, sui tempi di attesa e su inadempienze ogni volta che riceve reclami o proposte di miglioramento.

#### **5.1 LA TUTELA DELLA PRIVACY**

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003, che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamenti lo prevedono e comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

Il titolare del trattamento è il Comune di Cavaion Veronese con sede in Piazza G. Fracastoro,8 37010 Cavaion Veronese, in persona del legale rappresentante protempore e potrà essere contattato, per motivi attinenti alla protezione dei dati o per l'esercizio dei diritti al seguente indirizzo email del Titolare: [segreteria@comunecavaion.it](mailto:segreteria@comunecavaion.it).

Si informa inoltre che ai sensi della disciplina vigente è possibile proporre eventuali reclami riguardanti i trattamenti di suoi dati personali al Garante per la protezione dei dati personali.