

# Comune di Verona

## Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

### Sommario

---

Sommario.....	1
Premessa.....	3
Glossario.....	4
Parte 1. Informazioni generali.....	8
1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente.....	8
1.2. Come si compone il servizio.....	8
1.3. Chi sono i Gestori del servizio.....	9
1.4. Principi adottati.....	9
1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti.....	11
1.5.1. Posizionamento della Gestione di Verona nella matrice degli schemi regolatori.....	12
1.5.2. Schema regolatorio I.....	13
Parte 2. Gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti.....	14
2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio.....	15
2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio.....	15
2.1.2. Modalità per la variazione o la cessazione del servizio.....	16
2.1.3. Conferimento al di fuori del servizio pubblico per Utenze non domestiche.....	16
2.2. La Tariffa del servizio.....	17
2.2.1. Come si calcola.....	17
2.2.2. Periodicità e modalità di pagamento.....	19
2.2.3. Riduzioni tariffarie.....	20
2.2.4. Rateizzazione degli importi addebitati.....	21

2.2.5. Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati.....	22
2.3. Reclami e richieste scritte di informazione.....	22
2.3.1. Come presentare un reclamo.....	22
2.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni.....	23
Parte 3. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e lavaggio e spazzamento delle strade.....	24
3.1. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani.....	25
3.1.1. Raccolta porta a porta.....	25
3.1.2. Consegna delle attrezzature per la raccolta.....	28
3.1.3. Raccolta di prossimità.....	29
3.1.4. Riparazione o sostituzione delle attrezzature per la raccolta.....	30
3.1.5. Servizio di ritiro su chiamata.....	30
3.1.6. Servizio di raccolta presso le sagre e eventi pubblici.....	31
3.1.7. Centri di raccolta.....	31
3.1.8. Recupero dei servizi.....	32
3.1.9 Disservizi.....	33
3.1.10 Pronto Intervento.....	33
3.2. Spazzamento e lavaggio delle strade.....	34
3.2.A Spazzamento manuale (aree urbane ed extra urbane).....	34
3.2.B. Spazzamento meccanico.....	36
3.2.C. Sanificazione superfici stradali.....	36
3.2.D. Lavaggio stradale con autobotte.....	37
3.2.E. Lavaggio di particolari superfici con lavasciuga.....	38
3.2.F. Pulizia di mercati, manifestazioni carnevalesche ed altri eventi pubblici.....	38
3.2.1. Recupero dei servizi.....	39
3.2.2. Attività di controllo sul territorio Intervento.....	39
3.3. Reclami e richieste scritte di informazione.....	40
3.3.1. Come presentare un reclamo.....	40
3.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni.....	40
Parte 4. Informazione e progetti didattici.....	41

# Premessa

---

La presente Carta della Qualità (di seguito: Carta) descrive, con riferimento al servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani erogato nel Comune di Verona, gli obblighi ed i livelli di qualità attesi, le modalità di fruizione e le regole di relazione tra Utenti e Gestori del servizio.

La Carta è redatta in conformità alla legislazione in vigore ovvero a quanto previsto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) con la delibera n. 15/2022 nell'ambito della disciplina della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Il presente documento è suddiviso in tre sezioni: la prima fornisce informazioni generali sui Gestori del servizio e sui profili di qualità applicati ai sensi della regolazione ARERA, mentre la seconda e la terza offrono una rappresentazione delle specifiche attività di cui si compone il servizio, delle modalità di richiesta delle prestazioni e delle modalità di contatto con i Gestori delle stesse attività.

Secondo quanto previsto dall'articolo 5 dell'allegato alla sopra richiamata delibera 15/2022, *"L'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza."*

La Carta è stata quindi approvata dal Consiglio di Bacino Verona Città - in qualità di Ente Territorialmente Competente – **con Delibera .....** e successivamente adottata dai Gestori del servizio.

La Carta verrà aggiornata periodicamente sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato. Le modifiche verranno approvate dal Consiglio di Bacino Verona Città e saranno portate a conoscenza degli Utenti, assicurando massima trasparenza e diffusione.

La Carta è a disposizione di ogni Utente che può scaricarla direttamente dal sito web:

- del Comune di Verona quale Gestore delle tariffe ([Comune di Verona – Consiglio di Bacino Verona Città](#));
- di Società Locale di Riscossione S.p.A. (di seguito: SO.LO.RI. S.p.A.) quale gestore della riscossione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti (<https://solori.it/>),
- di AMIA Verona S.p.A. ovvero del Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti e del lavaggio e spazzamento delle strade ([www.amiavr.it](http://www.amiavr.it)).

# Glossario

---

- **attivazione:** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione delle tariffe:** l'attività dell'Ente impositore, come allo stesso demandata dalla legge, in ordine all'adozione degli atti regolamentari e di definizione delle tariffe del servizio;
- **attività di gestione della riscossione delle tariffe e rapporto con gli Utenti:** comprende le operazioni di:
  - i. accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
  - ii. gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami), anche mediante sportelli dedicati o *call-center*;
  - iii. gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
  - iv. promozione di campagne ambientali;
  - v. prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto:** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade:** comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità o ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **centro di raccolta:** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio:** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito:** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti;
- **D.M. 20 aprile 2017:** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/99:** è il Decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **Decreto del Presidente della Repubblica 445/00:** è il Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **Decreto Legislativo 116/20:** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*";

- **Decreto Legislativo 152/06:** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **disservizio:** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'Utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione:** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'Utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito:** è il soggetto istituito ai sensi del Decreto-Legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente Territorialmente Competente o ETC:** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente (nel caso specifico, si intende il Consiglio di Bacino Verona Città);
- **Gestione:** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (nel caso specifico, coincide con il territorio del Comune di Verona);
- **Gestore delle tariffe:** è l'Ente impositore che provvede, in base alle disposizioni legislative e regolamentari, all'adozione degli atti regolamentari e di definizione delle tariffe del servizio;
- **Gestore dell'attività di liquidazione, accertamento e riscossione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti:** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
- **Gestore della raccolta e trasporto:** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto;
- **Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade:** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- **giorno lavorativo:** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio:** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **Legge 147/13:** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*";
- **livello o standard generale di qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti;
- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione:** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente, o, per suo conto, un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di attivazione dell'utenza;
- **richiesta di variazione o di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di variazione o di cessazione dell'utenza;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti, anche per via telematica, con la quale l'Utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata:** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che, per natura o dimensione, non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione:** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso), vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'Utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può, altresì, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

- **sportello *online***: è la piattaforma *web* che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può, altresì, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI**: è la tassa istituita dall'articolo 1, comma 639 e successivi della legge 147/13 destinata a finanziare i costi di servizio della raccolta e smaltimento dei rifiuti a carico dell'utilizzatore.
- **tempo di recupero**: è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'Utente;
- **TITR**: è il Testo Integrato in Tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione ARERA 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **TQRIF**: è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione ARERA 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **Utente**: è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **Utenza**: è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio**: è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del Decreto Legislativo 152/06.

# Parte 1. Informazioni generali

## 1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente

---

Ai sensi del Decreto-Legge 138/2011, Regioni o Province autonome definiscono per ogni Ambito Territoriale Ottimale gli Enti di governo preposti ad organizzare il servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani.

La legge Regione del Veneto n. 52/2012 ha previsto, per gli Enti Locali ricadenti nei bacini territoriali riconosciuti ed approvati dalla Giunta Regionale, l'esercizio in forma associata delle funzioni di organizzazione e controllo diretto del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, attraverso i Consigli di Bacino.

Con Deliberazione di Giunta n. 288 del 10 marzo 2015, la Regione Veneto ha approvato una nuova aggregazione dei Bacini territoriali della Provincia di Verona, definendo per il Comune di Verona un bacino territoriale a sé stante, denominato 'Verona Città'.

Il Consiglio di Bacino Verona Città è stato costituito con Delibera di Consiglio Comunale n. 65 del 10 dicembre 2015, secondo le indicazioni fornite dalla Regione Veneto ed opera, in nome e per conto del Comune di Verona, per lo svolgimento delle attività connesse alle funzioni di programmazione, organizzazione, affidamento e controllo del servizio pubblico di gestione integrata dei rifiuti urbani nel bacino territoriale Verona Città, per un periodo di 20 anni a decorrere dalla costituzione dello stesso.

Pertanto, ai fini dell'applicazione della regolazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, il Consiglio di Bacino Verona Città riveste il ruolo di Ente Territorialmente Competente per il territorio che corrisponde al Comune di Verona.

## 1.2. Come si compone il servizio

---

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani si compone delle seguenti attività:

- **gestione delle tariffe**, che comprende le attività che, in base alle disposizioni legislative e regolamentari, sono riservate all'Ente impositore per l'adozione degli atti regolamentari e di definizione delle tariffe del servizio;
- **gestione della liquidazione, accertamento e riscossione della tariffa e del rapporto con gli Utenti**, che comprende le operazioni di accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento), di gestione del rapporto con gli Utenti



(inclusa la gestione reclami), anche mediante sportelli dedicati o call-center, la gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso.

- **gestione della raccolta e trasporto**, che comprende le operazioni di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **gestione dello spazzamento e del lavaggio delle strade**, che comprende le operazioni di spazzamento (meccanizzato, manuale e misto) e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito.
- **promozione di campagne ambientali, la prevenzione della produzione di rifiuti urbani.**

## 1.3. Chi sono i Gestori del servizio

---

Nel Comune di Verona sono titolari:

- dell'**attività di gestione delle tariffe** il Comune di Verona, che attua tutte le disposizioni allo stesso demandate dall'ordinamento in ordine all'adozione degli atti regolamentari e di definizione ed approvazione delle tariffe del servizio.
- dell'**attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti** SO.LO.RI. S.p.A., società a totale capitale pubblico, istituita come società di scopo dal Comune di Verona per la riscossione volontaria e coattiva dei tributi e di altre entrate, nonché per lo svolgimento delle attività connesse.
- dell'**attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade** nonché **dell'attività di promozione di campagne ambientali, e della prevenzione della produzione di rifiuti urbani** AMIA Verona S.p.A.

## 1.4. Principi adottati

---

Nell'espletamento delle attività di propria competenza, i Gestori del servizio operano nel rispetto dei principi di seguito descritti.

### Eguaglianza e imparzialità

Il rapporto tra gli Utenti e Gestori è definito da regole che devono essere applicate indistintamente con principi di eguaglianza, senza alcuna discriminazione.

I Gestori garantiscono parità di condizioni, da cui deriva il medesimo livello di servizio agli Utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

I Gestori agiscono, inoltre, secondo criteri di obiettività, imparzialità e neutralità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli Utenti.

### Qualità e sicurezza

I Gestori si impegnano a garantire la qualità dei servizi forniti all'Utente nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta di materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti a garanzia della sicurezza e tutela della salute pubblica.

#### Continuità del servizio

I Gestori erogano un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio di competenza, si renda necessaria la sospensione o la riduzione temporanea, il disservizio viene limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato anticipo. I Gestori, pertanto, si impegnano ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio.

#### Partecipazione

L'Utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha diritto a ricevere dai Gestori tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla Legge 241/90 e s.m.i. e dal DPR 184/06 e s.m.i. ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami.

I Gestori si impegnano a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'Utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

#### Trasparenza

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato dei Gestori, che sono dotati di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti.

#### Cortesìa e informazione

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente e ad essere a disposizione per qualsiasi informazione.

Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli Utenti e a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

I Gestori garantiscono procedure amministrative quanto più possibile chiare e semplici e pongono la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'Utente.

I Gestori, inoltre, assicurano un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione dei servizi.

Il Gestore dei rifiuti (AMIA Verona S.p.A.) garantisce la corretta informazione degli utenti, anche tramite progetti didattici nelle scuole.

#### Efficacia ed efficienza

I Gestori perseguono in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative, che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

#### Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale dei Gestori a contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con la stessa una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestori ed Utente devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

#### Professionalità e competenza

I Gestori sono in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie per effettuare i servizi di propria competenza.

Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti permettono di operare nel rispetto della normativa perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento del servizio erogato, sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

#### Privacy

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto di quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), agendo in qualità di Responsabili Esterni al Trattamento Dati in quanto affidatari di una o più attività di cui si compone il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e di lavaggio e spazzamento delle strade.

Per ulteriori informazioni sull'informativa privacy e sulle modalità di contatto dei Responsabili della Protezione dei Dati dei Gestori del servizio si invita a consultare le sezioni di seguito dedicate alla presentazione dei Gestori stessi.

## 1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti

---

La qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani è materia disciplinata da ARERA, l'Autorità di Regolazione per Reti Energia e Ambiente ([www.arera.it](http://www.arera.it)).

Il TQRIF stabilisce che il Gestore del servizio integrato, ovvero i Gestori dei singoli servizi che lo compongono, rispettino gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica determinati dal posizionamento della Gestione nella matrice di cui all'articolo 3 del TQRIF (Figura 1).

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Figura 1 – Matrice degli Schemi regolatori. Fonte: ARERA

Ad ogni quadrante della matrice sono associati differenti obblighi di gestione del servizio e standard di qualità. Il posizionamento della Gestione nella matrice viene determinato dall'Ente Territorialmente Competente, che può, altresì, determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento, associato al quadrante della matrice in cui viene collocata la Gestione.

### 1.5.1. Posizionamento della Gestione di Verona nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di Verona è collocata nel **I Quadrante** della matrice degli schemi regolatori del TQRIF (ai sensi dell'art. 3 Allegato A delibera n. 15/2022 ARERA).

Il Consiglio di Bacino Verona Città ha determinato il collocamento in tale Quadrante con Deliberazione di Consiglio Comunale n° 18 del 30/03/2022 senza individuare, al momento, obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi o ulteriori rispetto a quelli previsti dallo **Schema regolatorio I**.

Pertanto, i Gestori del servizio operanti nel Comune di Verona sono tenuti a rispettare quanto previsto dallo **Schema regolatorio I** del TQRIF.

Con questo atto sono stati definiti gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, a partire dal 1° gennaio 2023, dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario (2022-2025), individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori.

In esito alle valutazioni tecniche effettuate, il Bacino ha individuato, con la citata delibera, il posizionamento nello schema I di cui alla tabella dell'art. 3, comma 1 del TQRIF per la gestione, di cui al bacino tariffario coincidente con il Comune di Verona e ha deciso, per il momento, di non determinare obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi ed ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema sopra individuato.

## 1.5.2. Schema regolatorio I

Lo Schema regolatorio I prevede il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella tabella di seguito riportata, ma non di standard generali di qualità.

OBLIGHI DI SERVIZIO	Paragrafo di riferimento nella presente Carta della qualità del servizio
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per Gestione	-
Modalità di attivazione del servizio di cui agli artt. 6 e 7 del TQRIF	§2.1.1
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui agli artt. 10 e 11 del TQRIF	§2.1.2
Procedura per la Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui agli artt. 13, 17 e 18 del TQRIF	§2.2.5., §2.3 e §3.3
Obblighi di servizio telefonico di cui agli artt. 20 e 22 del TQRIF	§Parte 2 e Parte 3
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui all'Articolo V del TQRIF (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	§2.2.2. e §2.2.4.
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui agli artt. 29 e 30 del TQRIF	§3.1.5.
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'art. 32 del TQRIF	§3.1.4. e §3.1.5.
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'art. 35.1 del TQRIF	§3.1.3.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'art. 35.2 del TQRIF	§3.1.
Predisposizione di <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade</i> di cui all'art. 42.1 del TQRIF	§3.2.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'art. 48 del TQRIF	§3.1.10

Tabella 1 – Standard generali di qualità da rispettare nelle Gestioni in cui si applica lo Schema regolatorio I

Per ulteriori informazioni, anche delle specificità sui temi qui riportati correlati agli altri Schemi Regolatori, si rimanda alla lettura del TQRIF, reperibile sul sito web di ARERA ([www.arera.it](http://www.arera.it)).

## Parte 2. Gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti

Il Comune di Verona attua le disposizioni allo stesso demandate dall'ordinamento in ordine all'adozione degli atti regolamentari e di definizione delle tariffe del servizio.

Come anticipato più sopra, la società SO.LO.RI. S.p.A. è titolare dell'attività **di gestione, liquidazione, accertamento**, riscossione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti e ad essa gli Utenti/Cittadini devono rivolgersi per:

- attivare o cessare il servizio;
- variare il servizio, ovvero comunicare eventuali variazioni dei presupposti che determinano la tariffa del servizio;
- chiedere informazioni circa la tariffa del servizio, la sua applicazione, le eventuali agevolazioni previste, le modalità e le tempistiche di riscossione della stessa;
- chiedere la rateizzazione e la rettifica degli importi addebitati;
- presentare reclami scritti afferenti all'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti.

SO.LO.RI. S.p.A. mette a disposizione degli Utenti:

- un **servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero verde:

**800 959223**

totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che gli Utenti/Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio o prestazioni. Tale numero è attivo nei seguenti giorni ed orari:

martedì e giovedì dalle ore 14.30 alle 16.00

- uno sportello fisico, attivo presso la sede Vicolo Volto Cittadella 4 il quale gli Utenti/Cittadini possono recarsi per richiedere prestazioni e/o informazioni. È possibile fissare un appuntamento chiamando il numero 045 9236711, attivo nelle mattine dal Lunedì al Venerdì dalle 7:45 alle 12:45 e nei pomeriggi di Martedì e Giovedì dalle 14:30 alle 16:00.

Lo sportello è aperto al pubblico nei giorni e negli orari sotto riportati:

dal lunedì al venerdì dalle 07:45 alle 12:45 e martedì e giovedì dalle 14:25 alle 16:00

- uno sportello online, raggiungibile al link <https://portale.solori.it/egportal/> attraverso il quale gli Utenti/Cittadini possono richiedere prestazioni e/o informazioni.

L'informativa Privacy completa, relativa alle modalità di trattamento dei dati personali degli Utenti, adottata da SO.LO.RI. S.p.A. in conformità al Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), è disponibile al seguente link: <https://www.solori.it/privacy/>

Per comunicare con il Responsabile della Protezione dei Dati di SO.LO.RI. S.p.A. si invita a scrivere al seguente indirizzo [nicosia@pec.studionicosia.com](mailto:nicosia@pec.studionicosia.com)

Di seguito si riportano le principali informazioni sulla Società:

- ragione Sociale: Società Locale di Riscossione S.p.A.
- sede Legale e Operativa: Vicolo Volto Cittadella n°4, CAP 37122 Verona
- P. IVA: 04222030233
- telefono: 045 9236700
- e-mail: Sostituita dal servizio Help desk sulla home page del sito di SO.LO.RI. S.p.A. ([www.solori.it](http://www.solori.it));
- posta elettronica certificata: [solori@legalmail.it](mailto:solori@legalmail.it);
- sito Web: <https://www.solori.it/>
- Informativa Privacy: <https://www.solori.it/privacy/>
- e-mail del Responsabile della Protezione dei Dati: [nicosia@pec.studionicosia.com](mailto:nicosia@pec.studionicosia.com)

## 2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio

---

### 2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata a SO.LO.RI. S.p.A. entro il 30 giugno dell'anno successivo dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito [www.solori.it](http://www.solori.it) o disponibile presso lo sportello fisico e trasmettendolo a mezzo:

- posta *Vicolo Volto Cittadella, 4- 37122 Verona*
- e-mail: sostituita dal servizio Help desk sulla home page del sito di SO.LO.RI. S.p.A. ([www.solori.it](http://www.solori.it))
- sportello fisico *Vicolo Volto Cittadella 4 – 37122 VERONA*  
o compilandolo direttamente nello sportello online <https://portale.solori.it/egportal/>.

Per essere accolta dal Gestore, la richiesta di attivazione dovrà essere completa dei seguenti allegati:

- documento identità;
- per i proprietari: atto di compravendita e contratto fornitura energia;
- per chi è in affitto: contratto di locazione;
- per i proprietari non residenti: dichiarazione stato di famiglia.

La richiesta di attivazione del servizio produce effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, come indicata nella richiesta presentata dall'Utente/Cittadino. A richiesta ricevuta, il Gestore trasmetterà al nuovo Utente del servizio una risposta scritta, che riporterà **Codice Utente** e **Codice Utenza** assegnati e la data a partire dalla quale decorre l'attivazione del servizio ai fini del pagamento della tariffa. L'Utente/Cittadino ha l'obbligo di ritiro dei codici di accesso e di utilizzo del sistema previsto dal piano d'ambito, dal regolamento comunale e dalla presente Carta dei Servizi.

SO.LO.RI. S.p.A. si impegna a trasmettere la risposta alla richiesta di attivazione rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di attivazione dell'Utente.

## 2.1.2. Modalità per la variazione o la cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate a SO.LO.RI. S.p.A. entro il 30 giugno dell'anno successivo dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, attraverso gli stessi canali previsti per l'attivazione del servizio (vedasi paragrafo precedente).

A richiesta di variazione o cessazione del servizio ricevuta, SO.LO.RI. S.p.A. trasmetterà all'Utente una risposta scritta, indicando il riferimento della richiesta ricevuta, il codice identificativo del riferimento organizzativo del Gestore che ha preso in carico la richiesta e la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa del servizio, la variazione o la cessazione del servizio. Il Gestore si impegna a trasmettere la risposta rispettando un tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta dell'Utente.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'Utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione, se la relativa richiesta è stata presentata entro il termine di cui sopra, oppure dalla data di presentazione della richiesta, se successiva a tale termine.

Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'Utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione, se la relativa richiesta è stata presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta, se successiva al termine del 30 giugno.

## 2.1.3. Conferimento al di fuori del servizio pubblico per Utenze non domestiche

Gli Utenti non domestici che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter) del Decreto Legislativo 152/06 e che intendono conferire in toto in parte al di fuori del servizio pubblico devono, ai sensi del decreto-legge 41/21 e ai fini dell'esenzione, ovvero della riduzione, della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico,



presentare a SO.LO.RI. S.p.A. - entro il 31 gennaio di ciascun anno - la documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente, inviandola all'indirizzo PEC [solori@legalmail.it](mailto:solori@legalmail.it) o, in alternativa, tramite il servizio Help desk sulla home page del sito di SO.LO.RI. S.p.A. ([www.solori.it](http://www.solori.it)).

La documentazione deve contenere le seguenti informazioni:

- a) dati identificativi dell'Utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA, Codice Utente;
- b) recapito postale e indirizzo di posta elettronica certificata dell'Utente;
- c) dati identificativi dell'Utenza: Codice Utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
- d) dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;
- e) dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi, che devono essere allegate alla documentazione presentata;
- f) dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta).

Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione, SO.LO.RI. S.p.A. comunica l'esito della verifica all'Utente.

Eventuali richieste di variazione o cessazione di conferimento al di fuori del servizio pubblico devono essere presentate entro il 30 giugno di ciascun anno. Gli effetti relativi a tale comunicazione decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di invio della stessa.

La scelta di ricorrere al mercato deve essere comunicata al gestore della raccolta dei rifiuti urbani tassativamente entro il 30 giugno di ciascun anno.

## 2.2. La Tariffa del servizio

---

### 2.2.1. Come si calcola

#### 3. **Articolazione della tariffa**

Le tariffe sono riferite all'anno solare e distinte per utenze domestiche e utenze non domestiche e, in entrambi i casi, si compongono di una quota fissa e di una quota variabile. Per le utenze domestiche, la quota fissa deve essere calcolata moltiplicando la superficie dell'alloggio, sommata a quella delle relative pertinenze, per la tariffa unitaria corrispondente al numero degli occupanti dell'utenza stessa, mentre la quota variabile è costituita da un

valore assoluto, vale a dire da un importo rapportato al numero degli occupanti che non va moltiplicato per i metri quadrati dell'utenza e va sommato come tale alla parte fissa. La corretta modalità di tassazione delle pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione consiste, quindi, nel sommare la relativa superficie a quella dell'alloggio, in modo tale che essa confluisca nel calcolo della quota fissa della tariffa dovuta per ciascuna utenza domestica. Per le utenze non domestiche, invece, sia la quota fissa sia la quota variabile devono essere moltiplicate per la superficie assoggettabile a tariffa. Ai fini della determinazione di tale superficie, non si tiene conto di quella parte di essa ove si formano, in via continuativa e prevalente, rifiuti speciali, al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i relativi produttori, a condizione che ne dimostrino l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente (art. 1, comma 649, primo periodo, della Legge n. 147 del 2013).

Variabili di base per la determinazione della quota fissa e della quota variabile della TARI (dati a base del piano tariffario 2023)

Nucleo Fam. (NF)	Utenze	Produzione media per nucleo familiare secondo gli indici AMIA (kg/giorno)	Produzione media totale per nucleo familiare (Kg/anno)
1	48562	0,78571	13.926.879,64
2	38036	1,30229	18.079.819,95
3	23188	1,66047	14.053.584,69
4	14273	1,81391	9.449.835,26
5	3628	1,99548	2.642.450,24
6	1370	2,60457	1.302.416,31
<b>TOTALI</b>	<b>129.057</b>		<b>59.454.986,08</b>

Totale produzione prevista per l'anno 2023


**131.307.000,00**

Percentuale rifiuti prodotti dalle UD

45,28%

Le tariffe degli esempi TARI sono quelle applicate per l'anno 2023 e approvate con deliberazione di Consiglio Comunale N. 30 del 31/05/2023. Nel piano Tariffario, allegato e parte integrante della predetta deliberazione di approvazione, sono descritte le procedure e le metodologie per il calcolo delle tariffe stesse e tale documento è scaricabile dalla sezione "atti approvazione tariffa" del portale sulla trasparenza.

Esempi




**OCCUPANTI 1**

Per un'utenza domestica di 50mq il totale dovuto, considerando l'addizionale provinciale pari al 5 % e un periodo di 365 giorni, ammonta a calcolato applicando:

*Tariffa fissa:* € 0,66919  
*Tariffa variabile:* € 66,39699

*Quota fissa:* € 0,66919 \* 50 \* (365/365) = € 33,46  
*Quota variabile:* € 66,39699 \* (365/365) = € 66,40

*Totale imposta:* € 33,46 + € 66,40 = € 99,86  
*Totale:* € 99,86 + 5 % = € 104,85




**OCCUPANTI 2**

Per un'utenza domestica di 75mq il totale dovuto, considerando l'addizionale provinciale pari al 5 % e un periodo di 365 giorni, ammonta a calcolato applicando:

*Tariffa fissa:* € 0,82155  
*Tariffa variabile:* € 98,85774

*Quota fissa:* € 0,82155 \* 75 \* (365/365) = € 61,62  
*Quota variabile:* € 98,85774 \* (365/365) = € 98,86

*Totale imposta:* € 61,62 + € 98,86 = € 160,47  
*Totale:* € 160,47 + 5 % = € 168,50




**OCCUPANTI 3**

Per un'utenza domestica di 90mq il totale dovuto, considerando l'addizionale provinciale pari al 5 % e un periodo di 365 giorni, ammonta a calcolato applicando:

*Tariffa fissa:* € 0,91769  
*Tariffa variabile:* € 117,30134

*Quota fissa:* € 0,91769 \* 90 \* (365/365) = € 82,59  
*Quota variabile:* € 117,30134 \* (365/365) = € 117,30

*Totale imposta:* € 82,59 + € 117,30 = € 199,89  
*Totale:* € 199,89 + 5 % = € 209,89




**BAR, CAFFÈ, PASTICCERIA**

Per un'utenza non domestica di 100mq il totale dovuto, considerando l'addizionale provinciale pari al 5 % e un periodo di 365 giorni, ammonta a calcolato applicando:

*Tariffa fissa:* € 8,24545  
*Tariffa variabile:* € 4,2186

*Quota fissa:* € 8,24545 \* 100 \* (365/365) = € 824,55  
*Quota variabile:* € 4,2186 \* 100 \* (365/365) = € 421,86

*Totale imposta:* € 824,55 + € 421,86 = € 1.246,41  
*Totale:* € 1.246,41 + 5 % = € 1.308,73



**CATEGORIA 13 NEGOZIO VENDITA DETTAGLIO ABBIGLIAMENTO**

Per un'utenza non domestica di 80mq il totale dovuto, considerando l'addizionale provinciale pari al 5 % e un periodo di 365 giorni, ammonta a calcolato applicando:

*Tariffa fissa:* € 2,93588  
*Tariffa variabile:* € 3,00399

*Quota fissa:* € 2,93588 \* 80 \* (365/365) = € 234,87  
*Quota variabile:* € 3,00399 \* 80 \* (365/365) = € 240,32

*Totale imposta:* € 234,87 + € 240,32 = € 475,19  
*Totale:* € 475,19 + 5 % = € 498,95

## 2.2.2. Periodicità e modalità di pagamento



Il documento di riscossione viene trasmesso agli Utenti una (1) volta all'anno, con la possibilità di pagare in un'unica soluzione o attraverso più rate. Al documento di riscossione vengono, dunque, allegati sia il bollettino per il pagamento in un'unica soluzione, sia i bollettini per la rateizzazione del pagamento.

Le scadenze, il numero delle rate e la procedura di calcolo dell'ammontare delle rate stesse, del flusso principale della TARI, sono determinate annualmente con il provvedimento del Consiglio Comunale di approvazione delle tariffe TARI.

La periodicità di pagamento è consultabile nella sezione del portale sulla trasparenza (<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L781>).

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non saranno in nessun caso imputati all'Utente.

L'Utente può pagare la TARI attraverso una delle seguenti modalità:

Modello Semplificato F24	PagoPA
€ Gratuita	€ Costi dipendenti dal prestatore di servizio scelto
 Modelli precompilati inviati insieme all'invito al pagamento	 PagoPA



Attraverso domiciliazione bancaria

Nel caso in cui l'Utente rilevi o sospetti un errore nella determinazione degli importi addebitati, può richiederne la rettifica con le modalità descritte al successivo paragrafo.

I contribuenti possono verificare il proprio estratto conto, contenente gli avvisi pagati e non pagati, previa registrazione al "portale del contribuente".

Al portale del contribuente si accede direttamente dal sito di SO.LO.RI. S.p.A. tramite il link <https://portale.solori.it/egportal/>.

### 2.2.3. Riduzioni tariffarie

Le riduzioni tariffarie per le utenze domestiche sono disciplinate nel Regolamento TARI ed in particolare:

- dall'articolo 19 in relazione al minor conferimento di rifiuti - abbattimento quota variabile;
- dall' articolo 20 nei confronti di utenze domestiche in condizioni economico-sociali disagiate.

Le agevolazioni previste dall'art. 20 nei confronti delle utenze domestiche sono applicate sulla quota variabile della TARI in base dei principi e criteri di legge stabiliti da ARERA e, in analogia ai bonus sociali relativi all'energia elettrica, idrica e gas. In presenza dei seguenti requisiti :

- **ISEE fino a euro 9.530,00;**
- **ISEE fino a 20.000,00 euro per famiglie con almeno 4 figli a carico;**
- **percezione reddito di cittadinanza o della pensione di cittadinanza.**

Tali agevolazioni saranno applicate da SO.LO.RI. S.p.A. su richiesta dell'utente, che dovrà attestare, ai sensi del D.P.R. 445/2000, il possesso delle condizioni per beneficiare delle stesse.

I requisiti indicati sopra si riferiscono all'annualità 2023. Gli stessi vengono aggiornati annualmente da ARERA.

Le riduzioni tariffarie per le utenze non domestiche sono disciplinate dall'art. 21 del Regolamento TARI e in relazione al minor conferimento di rifiuti.

Il Regolamento TARI è scaricabile e/o consultabile nella sezione "Regolamento" del portale sulla trasparenza (<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L781>).

## 2.2.4. Rateizzazione degli importi addebitati

SO.LO.RI. S.p.A. garantisce la possibilità di una ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate previste dal documento di riscossione alle seguenti categorie di utenti:

- a) agli utenti domestici che dichiarino mediante autocertificazione, ai sensi del D.P.R. 445/2000, di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) ad ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati dal Comune secondo i criteri definiti dall'Ente Territorialmente Competente e individuati nella deliberazione di approvazione delle tariffe TARI da parte del Consiglio Comunale;
- c) a tutti gli utenti non ricompresi nelle categorie di cui ai precedenti punti, qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'Utente può presentare la richiesta di ulteriore rateizzazione entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione. La rateizzazione può essere richiesta collegandosi al portale del contribuente di SO.LO.RI. S.p.A. (<https://portal.sintaxinformatica.it/portal/solori/#/dashboard/home>), ottenendo in tempo reale il calcolo e la cronologia delle rate.

La rateizzazione può anche essere richiesta attraverso l'invio di un ticket al servizio help-desk di SO.LO.RI. S.p.A. (<https://www.solori.it/supporto/60>).

A seguito della ricezione della richiesta di ulteriore rateizzazione trasmessa dall'Utente, SO.LO.RI. S.p.A. trasmetterà al richiedente i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. In ogni caso, l'importo delle singole rate non può essere inferiore alla soglia minima di cento (100) euro.

Le somme relative ai pagamenti di tali ulteriori rate vengono maggiorate dagli interessi legali. (art. 34 comma 12 Regolamento TARI):

## 2.2.5. Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati

Qualora l'Utente rilevi o sospetti l'addebito di importi non dovuti, può presentare a SO.LO.RI. S.p.A. una richiesta di rettifica degli importi addebitati inviando un ticket al servizio Help Desk sulla home page del sito di SO.LO.RI. S.p.A. ([www.solori.it](http://www.solori.it)).

In relazione a tale tipologia di richieste, SO.LO.RI S.p.A. si impegna a:

- rispondere all'Utente entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di rettifica;
- formulare risposte motivate, chiare, comprensibili e complete di una valutazione della fondatezza della richiesta e del dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale modifica;
- accreditare all'Utente gli eventuali importi erroneamente addebitati entro centoventi (120) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di rettifica, ~~addebitando~~ accreditando l'importo senza necessità di ulteriori richieste da parte dell'Utente stesso.

Gli eventuali importi dovuti verranno accreditati attraverso detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile oppure tramite rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta l'accredito entro i centoventi (120) giorni lavorativi di cui sopra, fatta eccezione per il caso in cui l'importo da restituire sia inferiore a cinquanta (50) euro.

## 2.3. Reclami e richieste scritte di informazione

---

### 2.3.1. Come presentare un reclamo

L'Utente/Cittadino può presentare a SO.LO.RI. S.p.A. un reclamo scritto afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti utilizzando il servizio Help desk sulla home page del sito di SO.LO.RI. S.p.A. ([www.solori.it](http://www.solori.it)).

Il modulo dedicato è scaricabile dalla home page del sito internet del Gestore ([www.solori.it](http://www.solori.it)) e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato a SO.LO.RI. S.p.A. tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale: Vicolo Volto Cittadella, 4 - 37122 Verona;
- tramite il servizio "Invia il tuo modulo" reperibile sulla home page del sito di SO.LO.RI. S.p.A. ([www.solori.it](http://www.solori.it));
- tramite pec all'indirizzo [solori@legalmail.it](mailto:solori@legalmail.it).

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto anche senza utilizzare l'apposito modulo, purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (gestione delle tariffe - rapporto con gli Utenti);
- codice Utente (reperibile sull'avviso di pagamento annuale TARI);
- indirizzo e codice utenza (reperibile sull'avviso di pagamento annuale TARI).

SO.LO.RI. S.p.A. si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

### 2.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente/Cittadino può presentare a SO.LO.RI. S.p.A. una richiesta scritta di informazioni afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti inviandola al Gestore tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale: Vicolo Volto Cittadella, 4 37122 Verona;
- utilizzando il servizio Help desk sulla home page del sito di SO.LO.RI. S.p.A. ([www.solori.it](http://www.solori.it)).

SO.LO.RI S.p.A. si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

# Parte 3. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e lavaggio e spazzamento delle strade

Come anticipato nella prima parte della presente Carta, nel Comune di Verona il titolare delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di lavaggio e spazzamento delle strade è la società AMIA Verona S.p.A., alla quale gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi per tutto quanto riguarda dette attività ovvero, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo, per chiedere informazioni, presentare reclami scritti, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata o richiedere la riparazione delle attrezzature di raccolta oltre a ricevere informazioni relativamente a campagne ambientali e/o alla prevenzione della produzione dei rifiuti urbani.

AMIA Verona S.p.A. mette a disposizione degli Utenti un **servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero verde:

**800.545.565**

totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sui servizi o prestazioni. Tale numero è attivo nei seguenti giorni ed orari:

*dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 13:00*

*il lunedì e giovedì dalle 14:30 alle 17:00.*

Inoltre, AMIA Verona S.p.A. mette a disposizione degli Utenti/Cittadini anche uno sportello fisico sito in Via Bartolomeo Avesani, 31 – Verona, aperto al pubblico nei giorni e negli orari sotto indicati:

*dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 13:00*

*lunedì e giovedì anche il pomeriggio dalle 14:30 alle 17:00*

Il Gestore mette a disposizione, unitamente ai cassonetti ad accesso controllato, un sistema interattivo con gli utenti (APP), attraverso il quale svolgere, in tutto o in parte, le funzioni dello sportello fisico.

Per l'accesso ai servizi di richiesta informazioni e prestazioni, è necessario che l'utente declini, al momento dell'accesso allo sportello o attraverso i contatti telefonici, le proprie generalità e comunichi il numero di utenza TARI aperta, mentre per l'utilizzo del sistema interattivo



(APP), l'acquisizione di tali informazioni avverrà unicamente al momento dello scarico della APP attraverso le credenziali fornite.

Di seguito si riportano le principali informazioni sulla Società:

- ragione Sociale: AMIA Verona S.p.A.
- sede Legale e Operativa: Via Bartolomeo Avesani, 31 - 37135 Verona
- P. IVA.: 02737960233
- telefono: 045 8063311
- fax: 045 8069027
- e-mail: [amia.verona@amiavr.it](mailto:amia.verona@amiavr.it)
- posta elettronica certificata: [amia.verona@cmil.autenticazione.it](mailto:amia.verona@cmil.autenticazione.it)
- sito Web: <https://www.amiavr.it/>
- Informativa Privacy: <https://www.amiavr.it/home/privacy-policy>
- e-mail del Responsabile della Protezione dei Dati: [dpo@agsmim.it](mailto:dpo@agsmim.it)

## 3.1 Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

---

Nel Comune di Verona la raccolta dei rifiuti urbani avviene sia mediante servizio porta a porta (anche con specifici servizi per le UND), sia mediante raccolta di prossimità/stradale. Modalità e frequenze della raccolta porta a porta sono descritte in modo dettagliato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* ovvero nel Calendario della raccolta comunale, disponibile sul sito web del Gestore (<https://www.amiavr.it/Raccolta-differenziata/I-calendari-del-porta-a-porta>) e presso lo sportello fisico di Via Bartolomeo Avesani, 31 – Verona ed annualmente consegnato agli Utenti/Cittadini al domicilio.

Nel Calendario sono riportate le seguenti informazioni:

- frequenze, modalità e frazioni di rifiuti oggetto delle singole raccolte giornaliere;
- fascia oraria prevista per lo svolgimento delle attività;
- variazioni sul calendario per recupero festività;
- fascia oraria di esposizione dei rifiuti;
- orari e giorni di apertura del centro di raccolta.

### 3.1.1 Raccolta porta a porta

Preso visione del calendario, l'Utente espone i rifiuti nella fascia oraria indicata nel calendario riferito alla propria zona di appartenenza e stabiliti dal Gestore, generalmente dalle 19.00 alle 21.00

I calendari annuali vengono consegnati a ciascuna Utenza e resi accessibili dal Gestore sul proprio sito web (<https://www.amiavr.it/Raccolta-differenziata/l-calendari-del-porta-a-porta>) entro il mese di gennaio di ciascun anno, con validità dal febbraio successivo a tutto il mese di gennaio dell'anno seguente.

I sacchi o contenitori o mastelli devono essere esposti in prossimità dell'abitazione, sul marciapiede e, quando presente, sul ciglio della strada, in luogo visibile e in modo ordinato e tale da non intralciare la mobilità pedonale e/o gli automezzi.

I rifiuti esposti oltre le ore 21.00 del giorno di raccolta non saranno raccolti, senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

I rifiuti non vengono, altresì, raccolti qualora non conformi e/o esposti non conformemente alle regole di raccolta (per contenuto, tipologia di sacco o contenitore, giorno di esposizione errato), senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio. L'operatore addetto alla raccolta appone sui sacchi un adesivo indicante la non conformità del materiale o l'esposizione nel giorno errato o l'esposizione di un sacco di peso eccessivo (oltre i 30 kg), che non sarà raccolto.

Il rifiuto non recuperato può essere esposto dall'Utente in modo conforme per la raccolta successiva, fatto salvo l'obbligo, a cura dell'Utente medesimo, di rimuovere dal suolo pubblico il rifiuto non ritirato dal Gestore per i motivi sopra menzionati.

Per conoscere le corrette modalità di conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto, l'Utente può consultare le istruzioni presenti nel sito web di AMIA Verona S.p.A. (<https://www.amiavr.it/Raccolta-differenziata>), attraverso il contatto con l'URP e attraverso le informazioni stampate disponibili presso le postazioni ecomobile (<https://www.amiavr.it/Raccolta-differenziata/Ecomobile>).

Di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sulla raccolta delle diverse frazioni di rifiuti urbani nel sistema porta a porta. Si invita, comunque, alla consultazione delle istruzioni di cui sopra.

#### **Raccolta frazione indifferenziata. Secco residuo**

Frequenza	<i>Settimanale</i>
Esposizione	<i>Per utenze domestiche, conferimento tramite sacchi inferiori ai 30 lt. Per le utenze non domestiche, conferimento con sacchi inferiori ai 30lt oppure con specifico contenitori consegnato dal Gestore</i>
Tipologia rifiuto	<i>Carta oleata, plastificata, adesiva, metallizzata, catramata, cerata, vetrata, sporca; imballaggi con evidenti residui del contenuto; stoviglie rotte e i cocci; residui di pulizia degli ambienti tra cui cenere, mozziconi etc; pannolini, gli assorbenti, le garze, i cerotti, le lamette; tubetti di dentifricio, maionese, etc; stracci sporchi, i tovaglioli e i fazzoletti di carta usati; oggetti in plastica di piccole dimensioni diversi dagli imballaggi e diversi dai rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE). Oggetti composti da più materiali</i>
Note	

**Raccolta frazione organica**

Frequenza	Bisettimanale nel periodo invernale/ trisettimanale nel periodo estivo (10 settimane)
Esposizione	Per le utenze domestiche tramite l'esposizione di mastelli da 10 Litri, Per le utenze non domestiche attraverso l'esposizione di bidoni da 240 Litri forniti su richiesta dal Gestore
Tipologia rifiuto	scarti di cucina,gusci d'uovo,filtri di tè,scarti di frutta e verdura fondi di caffè,piccole ossa e lische,avanzi di cibo,alimenti scaduti senza imballaggio,salviette di carta sporche,fiori recisi, piante da appartamento tagliate,cenere spenta
Note	

**Raccolta frazione verde (sfalci e ramaglie)**

Frequenza	VARIABILE IN BASE ALLA STAGIONE- SERVIZIO SU RICHIESTA
Esposizione	Esposizione di bidoni da 240Litri forniti dal Gestore
Tipologia rifiuto	Sfalci d'erba, piccole potature
Note	L'Utente può, in alternativa, conferire lo sfalcio e le ramaglie alle isole ecologiche del Gestore

**Raccolta carta e cartone**

Frequenza	settimanale
Esposizione	Esposizione del rifiuto in scatole di cartone o sacchetti in carta. Per le utenze non domestiche (escluse dal circuito dedicato del Centro storico) dove richiesto, previa verifica, anche tramite esposizione di bidoni da 240lt o cassonetti da 1000L in concessione d'uso da ritirare dopo lo svuoto.
Tipologia rifiuto	giornali, riviste,libri, quaderni, sacchetti di carta,carta da pacchi pulita scatole in cartone (spezzate e piegate), tetrapak (senza il tappo di plastica)
Note	

**Raccolta plastica e metalli (multimateriale)**

Frequenza	settimanale
Esposizione	Per utenze domestiche, conferimento tramite sacchi. Per le utenze non domestiche, conferimento con sacchi o dove richiesto, previa verifica, con bidoni da 240lt o cassonetti da 1000L in concessione d'uso, da ritirare dopo lo svuotamento.
Tipologia rifiuto	bottiglie in plastica per liquidi, barattoli in plastica,flaconi in plastica di prodotti per l'igiene personale e per la pulizia della casa, contenitori per yogurt o gelato preconfezionato, sacchetti in plastica (borse per la spesa), pellicole da imballaggio ,vasi in plastica per fiori, cassette per frutta e verdura, lattine in alluminio per bevande, lattine per pelati, tonno, olio,ecc. sacchetti per patatine e caramelle, contenitori in plastica per le uova imballaggi in polistirolo
Note	

**Raccolta cartone UND centro storico**

Frequenza	Da giornaliera a settimanale
Esposizione	Esposizione del rifiuto diretta in scatole di cartone anche contestuale al passaggio dell'operatore che avvisa l'utenza commerciale
Tipologia rifiuto	scatole in cartone (spezzate e piegate),
Note	Il Gestore comunica l'orario indicativo di passaggio in ciascuna strada

**Raccolta vetro UND centro storico**

Frequenza	Da giornaliera a settimanale
Esposizione	Esposizione del rifiuto diretta in bidoni carrellati (con pulizia a cura dell'Utente) anche contestuale al passaggio dell'operatore che avvisa l'utenza commerciale
Tipologia rifiuto	Imballaggio in vetro
Note	Il Gestore comunica l'orario indicativo di passaggio in ciascuna strada

**Raccolta organico UND centro storico**

Frequenza	Da giornaliera a settimanale
Esposizione	Esposizione del rifiuto diretta in bidoni carrellati (con pulizia a cura dell'Utente) anche contestuale al passaggio dell'operatore che avvisa l'utenza commerciale
Tipologia rifiuto	Rifiuto organico
Note	Il Gestore comunica l'orario indicativo di passaggio in ciascuna strada

### 3.1.2. Consegna delle attrezzature per la raccolta

AMIA Verona S.p.A. fornisce alle utenze domestiche un bidoncino per l'esposizione dell'umido (mastello) da 10 litri. Tali contenitori vengono consegnati presso So.Lo.Ri. S.p.A. nell'immediatezza all'apertura dell'utenza, se questa viene effettuata allo sportello fisico; nel caso, invece, di apertura dell'utenza con modalità online è possibile, successivamente, prenotare un appuntamento per il ritiro presso So.Lo.Ri S.p.A. o, alternativamente, provvedere al ritiro gratuito presso la portineria AMIA Verona S.p.A.

Per quanto concerne i bidoni per la raccolta dello sfalcio, l'utenza provvede alla richiesta di attivazione del servizio a titolo oneroso presso il portale online dedicato, che prevede la possibilità di richiedere un numero massimo di bidoni carrellati da 240 litri. La procedura prevede l'assegnazione di un appuntamento per il ritiro dei contrassegni e, contestualmente, dei bidoni prenotati.

La consegna dei contenitori presso le utenze non domestiche avviene a seguito di una richiesta presentata attraverso il sistema U.R.P. di AMIA Verona S.p.A. da parte dell'utenza. Successivamente, la richiesta viene presa in carico dal servizio ispettivo aziendale, che procede ad un sopralluogo per verificare la sussistenza della richiesta. Successivamente alla approvazione, viene disposta la consegna dei contenitori presso la sede dell'utenza da parte

dell'apposita struttura del Gestore. La pulizia dei contenitori consegnati alle UND è a carico delle stesse.

I condomini con almeno 4 unità abitative ubicati in zone della città servite dal sistema di raccolta porta a porta, possono richiedere al gestore la fornitura di bidoni da 240 litri (o cassonetti da 1000 litri) per tutte le tipologie di rifiuti ed utilizzarli per l'esposizione del rifiuto seguendo le modalità di esposizione specificate sul calendario e facendosi carico del ritiro entro la proprietà privata dei contenitori dopo lo svuotamento, nonché delle operazioni di pulizia degli stessi.

Il Gestore si impegna a consegnare il materiale per la raccolta entro:

- 5 giorni dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino ad AMIA Verona S.p.A., qualora non sia necessario alcun sopralluogo;
- 10 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino ad AMIA Verona S.p.A., qualora sia necessario un sopralluogo.

La consegna del bidoncino da 10 litri per la raccolta dell'organico è effettuata contestualmente all'apertura dell'Utenza presso So.Lo.Ri. S.p.A.

### 3.1.3. Raccolta di prossimità

AMIA Verona S.p.A. ha dislocato nel territorio del Comune ad aprile 2023:

- 1913 contenitori per indifferenziato;
- 1347 contenitori per la carta;
- 1239 contenitori per la plastica;
- 1128 contenitori per il vetro;
- 591 contenitori per la raccolta di pile;
- 90 contenitori per la raccolta di farmaci scaduti;
- 312 cassonetti per il conferimento di indumenti ed abiti;
- 8 contenitori per la raccolta dell'olio esausto.

La modifica del numero di contenitori dovuta ad esigenze di adeguamento del volume disponibile alle Utenze non è oggetto di revisione della Carta dei Servizi. Annualmente il Gestore, unitamente al PEF, comunica l'aggiornamento del numero dei contenitori.

AMIA Verona S.p.A. garantisce il lavaggio e la sanificazione dei cassonetti e dei contenitori impiegati per raccolte di tipo stradale o, comunque, non assegnati in comodato a specifiche utenze, con una frequenza minima prevista dal contratto di servizio.

La dislocazione cassonetti all'interno del territorio comunale è reperibile sul sito del Gestore unitamente alle fasce orarie ed ai giorni di svuotamento (<https://www.amiavr.it/Trasparenza-e-qualit%C3%A0/Raccolta-e-trasporto-rifiuti/Dislocazione-cassonetti-sul-territorio-comunale>).

Nel caso di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, AMIA Verona S.p.A. effettua la verifica tecnica della fattibilità di quanto richiesto e ne comunica l'esito all'Utente, previo consenso del Comune, entro 30 giorni dalla richiesta.

### 3.1.4. Riparazione o sostituzione delle attrezzature per la raccolta

In caso di danneggiamento delle attrezzature per la raccolta, l'Utente può richiedere ad AMIA Verona S.p.A. la riparazione o sostituzione delle stesse attrezzature presentando una richiesta:

- tramite il servizio telefonico, contattando il numero verde 800.545.565;
- all'indirizzo postale: AMIA Verona S.p.A. – Via Bartolomeo Avesani, 31 - 37135 Verona;
- all'indirizzo di posta elettronica: urp@amiavr.it;
- tramite sportello fisico in Via Bartolomeo Avesani, 31 – 37135 Verona.

A seguito della richiesta pervenuta da parte dell'Utente, il Gestore si impegna ad intervenire entro:

- 10 giorni dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino ad AMIA Verona S.p.A., qualora non sia necessario alcun sopralluogo;
- 15 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino ad AMIA Verona S.p.A., qualora sia necessario un sopralluogo.

Per la sostituzione de bidoncino da 10 litri per la raccolta della frazione organica, l'utente può recarsi direttamente alla sede del Gestore AMIA Verona S.p.A. e ritirarlo.

### 3.1.5. Servizio di ritiro su chiamata

AMIA Verona S.p.A., su indicazione dell'Ente Territorialmente Competente, garantisce all'Utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un massimo di un (1) ritiro mensile per utenza a bordo strada, con un limite di 15 pezzi ed un volume massimo cumulato di 3 mc.

Nella tabella di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sul servizio.

#### **Servizio di ritiro ingombranti**

Frequenza	<i>Servizio su prenotazione, garantito - senza oneri aggiuntivi - per un (1) ritiro mensile a Utente</i>
Esposizione	<i>A bordo strada nel luogo indicato dal Gestore ed idoneo all'impiego dei veicoli</i>
Tipologia rifiuto	<i>rifiuti metallici – rifiuti ingombranti –</i>

	<i>RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche) – frigoriferi e congelatori – pneumatici fuori uso – rifiuti legnosi – video e tv eventualmente organizzati con ritiri differenziati in base alle tipologie per garantire un sistema sicuro di raccolta</i>
Note	

L'Utente può prenotare il servizio:

- tramite il servizio telefonico, contattando gratuitamente il numero 045 8069213;
- tramite lo sportello fisico di Via Bartolomeo Avesani, 31 – 37135 Verona.

Il servizio:

- è garantito ai soli Utenti in regola con il pagamento della TARI;
- è sempre garantito, anche oltre il limite massimo annuale indicato più sopra, agli Utenti che dichiarino - anche mediante autocertificazione ai sensi del D.P.R. 445/2000 - di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, ovvero a ulteriori Utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica individuati con criteri definiti dal Comune.

Il Gestore si impegna ad eseguire la prestazione richiesta entro un tempo massimo di 15 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Utente, salvo accordo con l'Utente di eseguire il servizio in data posticipata rispetto a quanto proposto dal Gestore in fase di prenotazione del servizio.

### 3.1.6. Servizio di raccolta presso le sagre e eventi pubblici

Il Gestore mette a disposizione uno specifico servizio di raccolta differenziata dei rifiuti prodotti in occasione di sagre, feste di quartiere, manifestazioni particolari, al fine di consentire una corretta gestione del rifiuto. Il contratto di servizio disciplina i casi di servizio a pagamento e riconosce al Gestore le risorse per fornire i servizi.

Il servizio viene svolto sulla base della richiesta dei soggetti organizzatori.

### 3.1.7 Centri di raccolta

AMIA Verona S.p.A. offre ai cittadini residenti nel Comune di Verona un servizio gratuito di conferimento di alcune categorie di rifiuti presso i Centri di raccolta o Isole ecologiche. In questi luoghi, all'interno degli orari stabiliti, possono essere portati non solo carta, vetro e plastica, ma anche quei rifiuti che non possono essere raccolti nei normali cassonetti (*carta e cartone, imballaggi in vetro, imballaggi in plastica, lattine e imballaggi metallici, metallo, legno e imballaggi in legno, imballaggi compositi, sfalci, potature, ramaglie, piccoli quantitativi di rifiuti inerti - sanitari, ceramiche, piastrelle, cemento, mattoni -, frigoriferi, congelatori, surgelatori, condizionatori d'aria, televisori, computer, stampanti, tastiere, mouse, lavatrici, lavastoviglie e altre apparecchiature fuori uso, altri rifiuti ingombranti, pneumatici, cartucce esaurite di stampanti e fotocopiatrici, contenitori etichettati "T" e/o "F", vernici, inchiostri e*

*adesivi contenenti sostanze pericolose, medicinali scaduti, pile e batterie, tubi al neon, olii minerali, vegetali e animali).*

Indirizzo ed orari di apertura dei Centri di raccolta sono riportati di seguito.

- Isola Ecologica Basso Acquar in Via B. Avesani 34 – Verona.  
Dal lunedì al sabato dalle 7:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00.
- Isola Ecologica Mattarana in Strada Mattaranetta 41 – (S. Michele Extra) Verona  
Dal lunedì al sabato dalle 8:30 alle 12:30 martedì giovedì e sabato dalle 14:00 alle 18:00

L'accesso ai Centri è consentito solo a:

- cittadini (Utenti domestici) provvisti di codice fiscale e regolarmente iscritti alla tassa rifiuti;
- attività commerciali/artigianali/di servizio (Utenti non domestici) provvisti di formulario dei rifiuti e regolarmente iscritti alla tassa rifiuti.

Si rammenta, inoltre, che è possibile accedere al Centro di raccolta esclusivamente muniti di gilet ad alta visibilità (in mancanza sarà cura di AMIA Verona S.p.A. fornirlo per il periodo di permanenza all'interno del Centro).

#### CENTRI DI RACCOLTA MOBILI

Il Gestore attiva uno specifico servizio (c.d. "eco mobile"), attraverso il quale rende disponibile, presso i mercati di quartiere e con una periodicità prevista dal contratto di servizio, una struttura mobile attrezzata, la quale sia idonea a ricevere il conferimento diretto da parte degli Utenti dei rifiuti pericolosi di origine domestica, dei piccoli RAEE, di rifiuti liquidi ed altri rifiuti come da specifico elenco, che dovrà essere reso disponibile attraverso i canali di comunicazione e sul sito web aziendale ([https://www.amiavr.it/Portals/0/Documenti/Calendari/2023/Ecomobile%202023\\_2.pdf](https://www.amiavr.it/Portals/0/Documenti/Calendari/2023/Ecomobile%202023_2.pdf)).

### 3.1.8. Recupero dei servizi

Qualora il servizio di raccolta non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, ovvero nel Calendario della raccolta comunale, AMIA Verona S.p.A. garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

- per la raccolta domiciliare: 24 ore;
- per la raccolta stradale e di prossimità:
  - 24 ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
  - 72 ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.



### 3.1.9. Disservizi

Eccetto il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto e/o esposizione tardiva e/o per esposizione di sacchi oltre il peso massimo consentito, in caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di raccolta che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio<sup>1</sup> - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose - l'Utente può segnalare il disservizio:

- attraverso il servizio telefonico al numero verde 800.545.565;
- all'indirizzo di posta ordinaria AMIA Verona S.p.A. – Via Bartolomeo Avesani, 31 – 37135 Verona;
- all'indirizzo di posta elettronica: urp@amiavr.it
- tramite lo sportello fisico di Via Bartolomeo Avesani, 31 – 37135 Verona.

AMIA Verona S.p.A. si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

- entro 5 giorni dalla segnalazione ricevuta, qualora l'intervento di risoluzione non preveda alcun sopralluogo;
- entro 10 giorni dalla segnalazione ricevuta, qualora l'intervento di risoluzione necessiti di un sopralluogo.

### 3.1.10. Pronto Intervento

AMIA Verona S.p.A. mette a disposizione dei cittadini il numero verde di Pronto Intervento:

**800.209.300**

gratuito e raggiungibile 24 ore su 24 - sia da rete fissa che da rete mobile - dedicato esclusivamente alle segnalazioni di situazioni che possono generare pericolo per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie.

In particolare, contattando tale numero verde gli Utenti/Cittadini possono attivare richieste di Pronto Intervento afferenti alle seguenti casistiche:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattano sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

---

<sup>1</sup>Ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e non recuperato entro le tempistiche indicate al paragrafo § 3.1.8.

AMIA Verona S.p.A. si impegna ad intervenire tempestivamente per risolvere ogni richiesta di Pronto Intervento raggiungendo il luogo d'intervento entro 4 ore dalla ricezione della richiesta e, qualora sia necessario procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, procederà entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata alla messa in sicurezza ed al confinamento dell'area, garantendo la protezione di ambiente e/o persone e/o cose. In tal caso il Gestore si impegna a rimuovere i rifiuti entro quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area. Tale termine si intendo prorogato nel caso in cui sia necessario acquisire analisi chimico fisiche sulla qualità del rifiuto e/o autorizzazioni amministrative per il trattamento (ad.es. interventi di bonifica del materiale contenente amianto).

## 3.2. Spazzamento e lavaggio delle strade

L'attività di spazzamento è finalizzata alla pulizia e igiene del suolo su alcune aree del territorio comunale, come indicato nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* disponibile sul sito web di AMIA Verona S.p.A. ([Calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio strade \(amiavr.it\)](#)) e/o presso lo sportello fisico.

Nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* sono descritte, per circoscrizione, le frequenze di svolgimento dell'attività ed eventuali divieti di sosta attivi.

AMIA Verona S.p.A. svolge l'attività integrando interventi manuali e meccanici e garantendo in particolare:

### 3.2.A Spazzamento manuale (aree urbane ed extra urbane)

Gli operatori devono provvedere, per una corretta erogazione del servizio, a svolgere le seguenti operazioni sulla base della frequenza di pulizia prevista dall'Ente di Bacino, come previsto dallo specifico Regolamento e pubblicata sul sito web del Gestore:

- spazzamento manuale delle strade e dei marciapiedi con rimozione di tutti i rifiuti presenti sulle superfici;
- svuotamento, con sostituzione del sacchetto, di tutti i cestini e cestoni;
- mantenimento della corretta apertura delle "bocche da lupo" (aperture realizzate lungo il cordolo di demarcazione del marciapiede necessarie al drenaggio dell'acqua piovana) e mantenere libere le griglie superficiali delle caditoie;
- rimozione delle siringhe abbandonate;
- rimozione dell'erba che cresce spontaneamente a bordo strada e sui cordoli dei marciapiedi laddove la stessa possa creare intralcio al deflusso delle acque meteoriche, alla circolazione pedonale ed alla corretta visibilità della segnaletica stradale;
- supporto dei periodici e programmati interventi di spazzamento meccanizzato;

- rimozione del rifiuto non voluminoso depositato a fianco dei cassonetti stradali, con particolare attenzione ove lo svuotamento avviene con sistemi automatizzati;
- pulizia delle aree verdi assegnate;
- raccolta delle foglie;
- rimozione dei rifiuti dalle fontane;
- rimozione di escrementi;
- pulizia a seguito di manifestazioni;
- segnalazione di tutte le anomalie che possano creare disagio o disservizio, riscontrate nel territorio affidato;
- pulizia dei cigli stradali, mediante rimozione del materiale grossolano per una superficie di larghezza massima di un metro.

Il servizio viene erogato da operatori che utilizzano mezzi sia di piccola portata (Ape 50 e motocarri) sia veicoli (Porter) a quattro ruote e con un ampio vano di carico, a fronte delle sempre maggiori esigenze di prelievo di rifiuti abbandonati su suolo pubblico e attorno ai cassonetti.

Gli operatori sono dotati di: una scopa grande, una scopa classica a setole rigide, una pala in materiale plastico, una pattumiera carrellata, un attrezzo dedicato al controllo delle bocche da lupo, un raschietto metallico per l'asportazione dell'erba, alcuni di un soffiatore (a mano o spallabile), pinza per siringhe e contenitore idoneo, sacchetti di varie misure, moduli di segnalazione.

L'operatore si reca sulla zona assegnata e, una volta giunto sul reparto di spazzamento, comincia la sua opera di pulizia svuotando contestualmente i cestini.

Il servizio viene erogato con l'impiego di:

- maggioranza di operatori in turno mattutino, con inizio del turno frazionato ogni 30 minuti a partire dalle ore 4.30 fino alle ore 8.00;
- operatori in turno pomeridiano, con inizio del turno frazionato ogni 30 minuti a partire dalle ore 12.00 fino alle ore 13.30;
- operatori in turno serale, in quantità variabile a seconda del periodo turistico, con inizio del turno frazionato dalle ore 19.00 alle ore 21.00;
- operatori in turno festivo mattutino;
- operatori in turno festivo pomeridiano;
- operatori in turno festivo serale.

L'estensione territoriale dei reparti di spazzamento prevede e considera che la "domanda di servizio" varia in ragione della zona, della tipologia residenziale, della densità abitativa, dei flussi turistici, della distribuzione delle attività produttive e commerciali e della stagione, ottimizzando quindi la frequenza di spazzamento di una via o di una zona attraverso la

variazione del numero di interventi (da interventi settimanali nelle zone più periferiche fino a molteplici interventi giornalieri e continuativi anche durante le festività nelle zone del centro città).

### 3.2.B Spazzamento meccanico

Il servizio di spazzamento manuale della città è integrato da un sistema di percorsi di spazzamento meccanico (con macchine di diversa tipologia e cubatura), con cadenza programmata stabilita dall'Ente di Bacino, attraverso i quali le spazzatrici con operatore a terra dotato di soffione elettrico consentono l'aspirazione di polveri e rifiuti di piccole dimensioni indirizzati dai marciapiedi, da sotto le auto in sosta, dagli spazi di pavimentazione occupati dai contenitori stradali, verso i sistemi di aspirazione delle spazzatrici.

Le spazzatrici sono dotate di getti d'acqua per limitare il sollevamento della polvere.

I percorsi notturni sono indirizzati verso le strade che giornalmente sono interessate da un'alta densità di traffico.

I percorsi sono suddivisi per ambiti territoriali omogenei (circoscrizioni) e costruiti sulle necessità stesse della zona presa in considerazione.

La frequenza di spazzamento meccanico di una strada è variabile in funzione del tipo di strada e di "domanda di servizio", rimanendo compresa tra passaggi giornalieri ad un massimo di 30 giorni tra un passaggio e l'altro.

Il Comune, al fine di rendere più efficiente il sistema di spazzamento meccanico, prevede specifica segnaletica di "divieto di sosta" in base alla programmazione del servizio di spazzamento meccanico.

La programmazione ordinaria del servizio di spazzamento meccanico viene modificata (anche senza preventiva comunicazione) durante il periodo di caduta delle foglie, in maniera tale da adeguare il servizio all'esigenza di prelevare le foglie la cui caduta deriva essenzialmente dalle condizioni meteorologiche, le quali, per loro natura, variano e non sono programmabili con largo anticipo.

### 3.2.C Sanificazione superfici stradali

Comportamenti individuali non rispettosi della civile convivenza, con la conseguente necessità di ripristinare il decoro urbano, comportano l'esecuzione, in siti particolarmente appartati (sottopassi, gallerie pedonali, angoli di edifici, vicoli ecc.), di interventi di sanificazione e igienizzazione.

Tali interventi vengono estesi anche in prossimità di edifici con stazionamento e nidificazione di piccioni, dove ricade a terra un residuo di guano e dove è necessaria la rimozione di macchie sulla pavimentazione.

Il servizio viene eseguito con mezzi dotati di cisterna e idro pulitrice ad alta pressione. Con getto di acqua calda pressurizzata vengono lavati e disinfettati i punti dove abitualmente sono presenti le problematiche sopra descritte e che sono indicati nelle istruzioni operative del servizio, le quali recepiscono lo specifico elenco allegato al Contratto di Servizio.

Per rendere ancora più efficace l'intervento, prima del lavaggio la superficie viene irrorata tramite pompa manuale con un agente sgrassante e successivamente con un igienizzante.

Quotidianamente vengono aggiunti siti dove si è rilevata (tramite segnalazione o sopralluogo diretto) la necessità di un intervento saltuario (non programmabile) ma immediato all'interno delle risorse previste dal PEF recepito dal Contratto di Servizio.

Il servizio viene erogato in via continuativa durante tutto l'anno, comprese (in modo ridotto) le festività infra settimanali e le domeniche. In caso di temperature estremamente rigide, le quali potrebbero comportare la trasformazione in ghiaccio dell'acqua utilizzata, il servizio può essere sospeso o erogato nelle ore più calde della giornata in forma ridotta.

### 3.2.D Lavaggio stradale con autobotte

La città di Verona è suddivisa in 23 quartieri, 4 dei quali compongono il centro storico (compresi dentro le mura veneziane e austriache), 9 i quartieri moderni e 10 le frazioni per un'estensione del circuito stradale che supera gli 800 km. La parte del centro storico è conosciuta nel mondo e visitata da un alto numero di turisti.

Le zone della città interessate dall'afflusso turistico e che rappresentano l'immagine della comunità locale verso l'esterno, sono oggetto di particolare attenzione, al fine di mantenere un alto standard di decoro e una pulizia di dettaglio con servizi appositi.

Con il "lavaggio stradale" (che viene svolto in orario notturno - con autocisterna attrezzata di appositi accessori- per bassa presenza di persone nei luoghi interessati) si rimuovono i depositi polverosi, i rifiuti di piccola pezzatura, le macchie e i residui resinosi che si trovano nelle zone oggetto del servizio.

Il mezzo viene condotto da un autista coadiuvato da un operatore a terra, che utilizza la lancia ad acqua per il lavaggio della sede stradale e dei marciapiedi osservando le pendenze in modo che, successivamente, l'acqua defluisca nel sistema di recupero delle acque bianche.

Il lavaggio della via o della piazza avviene in modo completo, senza tralasciare alcuna area anche se occupata da auto in sosta (l'operatore provvede, in questo caso, a dirigere il getto sotto l'autovettura).

Il servizio segue percorsi previsti nelle specifiche istruzioni operative, con frequenze di passaggio che possono essere settimanali, quindicinali o mensili le quali derivano da quanto

previsto dal Contratto di Servizio che indica le aree della città dove il servizio deve essere effettuato.

### 3.2.E Lavaggio di particolari superfici con lavasciuga

Alcuni spazi pedonali della Città Antica si pregiano di eleganti pavimentazioni marmoree o in pietra lavorata. Queste strade, percorse quotidianamente da migliaia di turisti e residenti, necessitano di una particolare attenzione alla pulizia.

Si provvede, quindi, al lavaggio energico delle aree attraverso l'utilizzo di lavasciuga pavimenti industriali, con le quali si sgrassano e puliscono accuratamente le pavimentazioni rimuovendo ogni tipo di macchia, residui di eventuali dispersioni di liquidi e, contestualmente, anche rifiuti di piccola pezzatura (ad es. mozziconi di sigaretta).

Il mezzo "uomo a bordo" dispone di quattro spazzole controrotanti che lavano il pavimento con una pressione regolabile fino a 180 Kg e di una spazzola cilindrica che serve a raccogliere lo sporco in un apposito cassetto; nella parte posteriore, circondato da guarnizioni di tenuta, trova posto il sistema di aspirazione dell'acqua sporca. Ad ogni passaggio viene trattata una larghezza di 130cm di pista pulita.

Il mezzo funziona con alimentazione elettrica a batterie e viene trasportato in zona di lavoro mediante l'utilizzo di un carro attrezzi dedicato.

Il servizio viene erogato in via continuativa durante tutta la durata dell'anno dal lunedì al sabato, con sospensione soltanto in caso di pericolo di formazione di ghiaccio o di forti piogge.

Le zone trattate sono:

- tutto il Liston compresi i porticati;
- Via Mazzini;
- Piazza Erbe;
- Corso Porta Nuova nel tratto compreso tra Via Roma e Via C. Battisti;
- Corso Porta Borsari;
- Cortile Mercato Vecchio;
- Piazza Navona.

### 3.2.F Pulizia di mercati, manifestazioni carnevalesche ed altri eventi pubblici

Il Gestore provvede ad organizzare specifici servizi per il ripristino della pulizia delle aree pubbliche interessate da mercati, manifestazioni carnevalesche ed altri eventi pubblici.

### 3.2.1 Recupero dei servizi

Qualora il servizio di lavaggio e spazzamento delle strade non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di lavaggio e spazzamento*, Servizi AMIA Verona S.p.A. garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

- 24 ore ove nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
- 2 giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro 3 giorni lavorativi per frequenze mensili.

### 3.2.2 Attività di controllo sul territorio Intervento

Il Gestore organizza uno specifico servizio di controllo sul territorio, al fine di verificare il corretto conferimento differenziato dei rifiuti da parte degli Utenti.

Il servizio deve essere organizzato con personale specificamente formato e stabilmente impiegato in tale attività sulla base di una programmazione annuale, da inviare entro il mese di settembre di ogni anno all'Ente di Bacino e riferita all'intera annualità successiva. La programmazione dovrà prevedere il numero minimo di controlli giornaliero, mensile ed annuale per categorie di utenti.

Particolare attenzione dovrà essere fornita al controllo dei contenitori assegnati in comodato alle Utenze delle aree dove la raccolta è effettuata attraverso il sistema porta a porta.

Il servizio di controllo sul territorio erogato mediante personale è integrato da un sistema di controllo e monitoraggio che si avvale di telecamere fisse, mobili e auto civetta.

Il servizio di controllo sul territorio deve prevedere anche presidi a rotazione nelle postazioni di cassonetti al fine anche di svolgere una azione informativa nei confronti degli utilizzatori dei contenitori.

Il sistema di videosorveglianza permette l'identificazione dei soggetti responsabili degli scarichi abusivi, che verranno segnalati agli organi di Polizia Locale per la formalizzazione del verbale di contestazione.

## 3.3 Reclami e richieste scritte di informazione

---

### 3.3.1. Come presentare un reclamo

L'Utente può presentare un reclamo scritto ad AMIA Verona S.p.A. relativo alle attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito web del Gestore (<https://www.amiavr.it/Trasparenza-e-qualit%C3%A0/Come-contattarci>) e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Gestore tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale: AMIA Verona S.p.A. – Via Bartolomeo Avesani, 31 – 37135 Verona;
- all'indirizzo di posta elettronica: [urp@amiavr.it](mailto:urp@amiavr.it).

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto anche senza utilizzare l'apposito modulo, purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto oppure lavaggio e spazzamento delle strade);
- codice Utente TARI (*indicato sull'avviso di pagamento*);
- indirizzo e codice utenza (*indicato sull'avviso di pagamento*)

AMIA Verona S.p.A. si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

### 3.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può presentare ad AMIA Verona S.p.A. richieste scritte di informazioni, inviandole tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale: AMIA Verona S.p.A. – Via Bartolomeo Avesani, 31 – 37135 Verona
- all'indirizzo di posta elettronica: [urp@amiavr.it](mailto:urp@amiavr.it)
- al numero di fax: 045 8069027

AMIA Verona S.p.A. si impegna a rispondere alla richiesta di informazioni con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.



# Parte 4. Informazione e progetti didattici

Il Gestore organizza uno specifico ufficio aziendale, l'Ufficio Scuole, dotato delle necessarie competenze al fine di svolgere una costante e continua azione di informazione/educazione ambientale rivolta alla popolazione scolastica e pianifica campagne informative rivolte alla cittadinanza sui temi della raccolta differenziata, dell'utilizzo sostenibile delle risorse e sui comportamenti sociali volti a favorire il rispetto e il decoro degli spazi pubblici.

L'Ufficio Scuole di AMIA Verona S.p.A., infatti, reputa importante formare una nuova coscienza ambientale perché, mai come in questo periodo, è necessario avere piena consapevolezza della situazione in cui si trova il pianeta Terra. E' doveroso pertanto fornire le informazioni e gli strumenti utili per poter agire nel migliore dei modi, limitando il più possibile l'impatto ambientale delle nostre azioni quotidiane.

E' con questo obiettivo che organizza da anni progetti di educazione ambientale, ponendo particolare attenzione ai temi relativi al mondo dei rifiuti, come la raccolta differenziata e le buone pratiche. Ogni anno vengono proposti non solo incontri informativi, ma anche percorsi didattici più coinvolgenti, come laboratori, incontri con esperti, mostre, manifestazioni, mercatini molto altro. Vengono, inoltre, supportati i docenti con momenti di formazione e approfondimento.

I progetti sono soprattutto rivolti alle scuole di ogni ordine e grado ma anche ad adulti, persone fragili ed anziani.

In ogni progetto viene posta l'attenzione all'inclusività, al rispetto delle tempistiche e delle modalità di apprendimento individuali, alla libertà di espressione e di pensiero di ogni persona.

L'Ufficio Scuole, inoltre, ritiene che, per ottenere risultati soddisfacenti e ottimizzare la comunicazione, si debba lavorare in squadra e, per questo, cerca sempre di "fare rete" con le diverse realtà del territorio come associazioni, enti ed altro, in modo da poter offrire opportunità diverse e complete.

Tutte le informazioni, le iniziative e le comunicazioni relative all'Ufficio Scuole si trovano sul sito [www.amiavr.it](http://www.amiavr.it) e sul canale Instagram.

Il Gestore invia annualmente, entro il mese di ottobre, la pianificazione delle attività riferite all'anno successivo all'Ente di Bacino.