

COMUNE DI MALCESINE

Provincia di Verona



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DI GESTIONE DELLE TARIFFE DELLA TASSA RIFIUTI (TARI) E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI

SCHEMA REGOLATORIO 1

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n 139 del 13.12.2022

INDICE

- 1. Cos'è, le finalità e dove trovare la carta**
- 2. Qual è il quadro legislativo e regolamentare**
- 3. Ente di governo dell'ambito**
- 4. Gli scopi e l'organizzazione interna della struttura**
- 5. Standard generali di qualità**
- 6. Accessibilità alle informazioni: dove siamo e come contattarci**
- 7. Le politiche per la qualità e i principi fondamentali nell'erogazione dei servizi**
- 8. Standard generali di qualità**
- 9. Servizi di raccolta rifiuti e igiene urbana**
- 10. Centri di raccolta**
- 11. Lo spazzamento**
- 12. La rimozione dei rifiuti abbandonati**
- 13. Il compostaggio domestico**
- 14. La Tariffa del servizio**
- 15. Informazioni relative all'attivazione, cessazione e variazione del servizio TARI**
- 16. Informazioni generali nei documenti di riscossione**
- 17. Informazioni sugli importi addebitati nei documenti di riscossione**
- 18. Informazioni su modalità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi dovuti**
- 19. Reclami e richieste di informazioni**
- 20. Tutela della privacy**
- 21. Risultati ambientali**
- 22. Modulistica**

1. Cos'è, le finalità e dove trovare la carta

La Carta della qualità dei servizi è uno strumento utile e dinamico che descrive, in seguito a costante aggiornamento, le attività svolte dal Gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, al fine di migliorare i rapporti tra lo stesso/gli stessi e gli utenti.

Tale documento individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dell'utente, garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La presente Carta è approvata in conformità allo **schema regolatorio 1**, di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani". La scelta dello schema regolatorio 1, ovvero la scelta di garantire gli standard di qualità minimi individuati da ARERA è stata operata dal Consiglio di Bacino Verona Nord in quanto Ente di governo dell'Ambito.

L'utente interessato può trovare la Carta della qualità dei servizi del Comune di Malcesine presso i propri sportelli o sul sito istituzionale <https://www.comunemalcesine.it>.

La Carta, revisionata periodicamente, resta valida fino al momento in cui non ci siano variazioni che richiedano integrazioni e/o modifiche sostanziali.

2. Qual è il quadro legislativo e regolamentare

La Carta è ispirata:

- alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente";
- al D.L. 12/05/1995 convertito nella Legge 11/07/1995 n. 273 che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute GEST | Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- L. n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l'obbligo per il gestore di emanare una "Carta della Qualità dei Servizi";
- D.Lgs. 198/2009 art.1 comma 1 in materia di qualità dei servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- al D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D.Lgs. n. 74/2017. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi;
- al D.Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".
- Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani".

3. Ente di governo dell'ambito

L'Ente di Governo dell'Ambito o Ente Territorialmente Competente (ETC) è il Consiglio di Bacino Verona Nord, istituito ai sensi della L.R. Veneto 52/2012 e ss.mm.ii., che raggruppa 58 comuni della provincia di Verona, tra cui il Comune di Malcesine. La costituzione del Bacino Verona Nord è intesa ad assicurare l'esercizio in forma integrata delle funzioni comunali in tema di gestione dei rifiuti urbani.

Il Consiglio svolge la sua attività di governo e coordinamento ai servizi d'igiene urbana in favore della popolazione dei comuni consorziati.

4. Gli scopi e l'organizzazione interna della struttura

Il Comune di Malcesine è titolare della potestà impositiva, attribuitagli dalla Legge, relativamente all'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI). Tale potestà viene esercitata attraverso la persona del Funzionario Responsabile del Tributo, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, il quale si avvale del personale assegnato all'Ufficio Tributi per lo svolgimento del servizio di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti.

Il Comune, nella gestione della TARI, opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia Tassa sui Rifiuti e dal Regolamento Comunale che ne disciplina la sua applicazione, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti.

5. Standard generali di qualità

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

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

Il Comitato del Consiglio di Bacino Verona Nord, con Deliberazione n. 14 del 31-03-2022 ha disposto l'adozione dello Schema regolatorio 1, caratterizzato da standard operativi minimi, senza obblighi restrittivi di monitoraggio, mantenendo validi obblighi di servizio e di qualità, maggiormente performanti, già previsti dai contratti di servizio vigenti. Tale scelta è motivata anche dal percorso in atto volto all'affidamento definitivo del servizio di gestione integrata dei rifiuti.

6. Accessibilità alle informazioni: dove siamo e come contattarci

Per qualsiasi informazione inerente i servizi svolti dal Comune, è possibile rivolgersi:

- **all'Ufficio Tributi** (per il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti) c/o sede comunale – Piazza Statuto, 1 - nei seguenti orari di ricevimento previo appuntamento telefonico dal lunedì al venerdì 09.00 - 12.30 e nel pomeriggio di giovedì 15.00 - 18.00 e tramite e-mail all'indirizzo tributi@comunemalcesine.it e protocollo@pec.comunemalcesine.it;
- **all'Ufficio Ecologia** c/o sede comunale – Piazza Statuto, 1 - nei seguenti orari di ricevimento previo appuntamento telefonico dal lunedì al venerdì 09.00 - 12.30 e nel pomeriggio di giovedì 15.00 - 18.00 e tramite e-mail all'indirizzo utc@comunemalcesine.it e protocollo@pec.comunemalcesine.it;

7. Le politiche per la qualità e i principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

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

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

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

8. Standard generali di qualità

Il Comune di Malcesine, nello svolgimento dei propri servizi, è tenuto ad osservare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati nella gestione dello schema regolatorio 1, previsto dall'art. 3 del TQRIF (Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani) approvato con delibera ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) n. 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022.

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

9. Servizi di raccolta rifiuti e igiene urbana

I servizi di raccolta, trasporto, smaltimento, spazzamento e del centro di raccolta sono gestiti come di seguito indicato:

<u>Raccolta, trasporto e smaltimento</u>	<u>Spazzamento</u>	<u>Centro di raccolta</u>
RTI SER.I.T/ AMIA Verona – Consiglio di Bacino Verona Nord	RTI SER.I.T/ AMIA Verona	RTI SER.I.T/ AMIA Verona

Il servizio consiste nell'espletamento da parte della ditta appaltatrice della gestione del servizio di raccolta trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilati, nonché di attività di lavaggio cassonetti, servizi accessori e pulizia della rete stradale.

Il servizio ricomprende l'intera estensione territoriale comunale e distribuiti nel modo seguente:

- la gestione dei rifiuti urbani, come definiti al comma 2 dell'art. 184 del Decreto Legislativo 152/06, prodotti dalle utenze che insistono nel territorio del Comune di Malcesine, compresi quindi i rifiuti assimilati ai sensi dell'art. 198, comma 2, lettera g) del D.Lgs 152/06;
- la pulizia della rete stradale comunale
- i servizi connessi.

Inoltre, è attivo il servizio di raccolta rifiuti porta a porta per le attività commerciali del centro storico e raccolta dell'umido e del vetro per le attività esterne al centro storico.

Tutte le indicazioni sulle modalità di raccolta dei rifiuti e gli strumenti informativi a disposizione dei cittadini sono reperibili sui siti istituzionali del Comune di Malcesine, del Gestore di raccolta e trasporto e del Consiglio di Bacino.

10. Centri di raccolta

All'interno del territorio comunale è presente un centro di raccolta rifiuti sito in Via Val dell'Acqua Navene gestito da RTI SER.I.T/ AMIA Verona.

Possono accedere al centro di raccolta tutti i contribuenti della tassa rifiuti.

Presso il centro è possibile conferire:

- carta e cartone
- plastica
- legno
- metalli, rifiuti ferrosi
- olii vegetali esausti
- pile e batterie
- contenitori T/FC
- RAEE R1 - frigoriferi, condizionatori, congelatori, ecc.
- RAEE R2 - grandi elettrodomestici - lavatrici, lavastoviglie, cappe, forni, ecc.
- RAEE R3 - televisori e schermi a tubo catodico, LCD o plasma, monitor, ecc.

- RAEE R4 - piccoli elettrodomestici - stampanti, computer e apparecchi informatici, telefoni, apparecchi di illuminazione (no sorgenti luminose), pannelli fotovoltaici, ecc.
- RAEE R5 - sorgenti luminose - lampadine a basso consumo, lampade e led, lampade a neon, lampade fluorescenti, ecc.
- rifiuti derivanti dalla manutenzione del verde, sfalci e ramaglie, ecc.
- rifiuti ingombranti eterogenei
- vetro (esclusi imballi)
- frazione organica umida
- terra e roccia

11. Lo spazzamento

La ditta appaltatrice alla gestione del servizio di raccolta trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilati, effettua inoltre il servizio di spazzamento meccanico e manuale delle zone del paese che viene eseguito a rotazione e a necessità.

E' previsto anche lo svuotamento dei cestini e la raccolta foglie.

12. La rimozione dei rifiuti abbandonati

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

13. Il compostaggio domestico

Al fine di favorire la riduzione della produzione totale dei rifiuti il Comune di Malcesine ha previsto la possibilità per il contribuente di svolgere il compostaggio domestico presso la propria abitazione (per la disciplina dettagliata si rimanda al Regolamento comunale TARI) e di richiedere la conseguente riduzione tariffaria della quota fissa e della quota variabile (vedi Regolamento TARI)

Il modello di adesione per la richiesta del composter è reperibile sul sito istituzionale <https://www.comunemalcesine.it>.

14. La Tariffa del servizio

TARI è l'acronimo di **T**assa **R**ifiuti, la nuova imposta comunale istituita con la legge di stabilità 2014 e destinata alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani. Essa in pratica prende il posto della vecchia TARES. Il presupposto della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. In caso di pluralità di possessori o di detentori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria. In caso di detenzione temporanea di durata non superiore a 6 mesi nel corso dello stesso anno solare, la TARI è dovuta soltanto dal possessore dei locali e delle aree a titolo di proprietà, usufrutto, uso, abitazione o superficie. Nel caso di locali in multiproprietà e di centri commerciali integrati, il soggetto che gestisce i servizi comuni è responsabile del versamento della TARI dovuta per i locali e le aree scoperte di uso comune e per i locali e le aree scoperte in uso esclusivo ai singoli possessori o detentori, fermi restando nei confronti di questi ultimi gli altri obblighi o diritti derivanti dal rapporto tributario riguardante i locali e le aree in uso esclusivo.

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

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

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

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

Nell'ambito territoriale del Bacino Verona Nord, tutti gli utenti sono tenuti al pagamento della TARI al proprio Comune.

15. Informazioni relative all'attivazione, cessazione e variazione del servizio TARI

Chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali ed aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti e suscettibili di produrre rifiuti urbani, è tenuto alla presentazione della dichiarazione di attivazione della Tassa Rifiuti entro 90 giorni dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile. La dichiarazione deve essere presentata anche in caso di cessazione o variazione dell'utenza, sempre entro 90 giorni dalla data di avvenuta cessazione o variazione. Detti termini, in ogni caso, fanno salvi i differenti termini previsti dalla Legge o dal Regolamento della tassa rifiuti.

Il modello di dichiarazione di attivazione, cessazione o variazione è reperibile online sul sito del Comune <https://www.comunemalcesine.it> oppure presso l'Ufficio Tributi.

Le dichiarazioni di cui ai punti precedenti, correttamente compilate, si intendono accolte dal momento dell'avvenuta ricezione al Protocollo Comunale, mentre l'acquisizione in banca dati sarà effettuata entro 30 giorni dalla ricezione. Ad ogni utenza sarà attribuito automaticamente dal software di gestione del tributo un codice univoco "codice utenza" che risulterà nella prima bolletta utile.

16. Informazioni generali nei documenti di riscossione

La tassa sui rifiuti (TARI) è dovuta in base alle tariffe approvate annualmente dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente. Il contribuente riceve apposito avviso di pagamento al proprio indirizzo di residenza anagrafica o sede legale o al proprio domicilio digitale salvo diversa comunicazione.

17. Informazioni sugli importi addebitati nei documenti di riscossione

Il Comune di Malcesine applica il metodo presuntivo di cui al D.P.R. n. 158/99 e relativi coefficienti determinati su basi statistiche.

Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti. Ai fini dell'attività di accertamento, il Comune, per le unità immobiliari ordinarie iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano, può considerare come superficie assoggettabile alla TARI, quella pari all'80% della superficie catastale determinata secondo i criteri stabiliti dal regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 23 marzo 1998, n.138.

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

Per calcolare la TARI dovrai calcolare la quota fissa e la quota variabile, distinguendo se si tratta di un immobile ad uso domestico o non domestico.

Gli elementi utili per il calcolo TARI sono i seguenti:

1. superficie calpestabile in metri quadri (pari all'80% della superficie catastale);
2. periodo di riferimento;
3. componenti nucleo familiare;
4. quota fissa;
5. quota variabile;
6. quota provinciale 5% dell'imponibile.

UTENZE DOMESTICHE

Per le utenze domestiche la quota fissa è calcolata applicando alla superficie dell'immobile la tariffa per unità di superficie, parametrata al numero di occupanti, mentre la quota variabile è determinata in relazione al numero dei componenti.

Se l'intestatario dell'utenza è residente nell'immobile, il numero dei componenti viene reperito negli archivi anagrafici del Comune e corrisponde al numero dei componenti il nucleo familiare. Il numero dei componenti è quello risultante al 01 gennaio dell'anno di riferimento o, per le nuove utenze alla data di apertura. Le variazioni intervenute successivamente avranno efficacia a partire dall'anno seguente.

Se invece l'intestatario dell'utenza non risiede nell'immobile, il numero degli occupanti viene determinato, in rapporto alla superficie dei locali (pari all'80% della superficie catastale), secondo la seguente tabella:

- da mq 1 a mq 28: 1 componente
- da mq 29 a mq 56: 2 componenti
- da mq 57 a mq 84: 3 componenti
- da mq 85 a mq 112: 4 componenti
- da mq 113 a mq 140: 5 componenti
- da mq 141 e oltre: 6 o più componenti.

La quota fissa della TARI si ottiene moltiplicando la superficie in metri quadri dell'immobile per la relativa tariffa fissa secondo la formula METRI QUADRATI X TARIFFA FISSA.

La quota variabile della TARI è, invece, determinata dal Comune in base al numero di componenti assoggettati all'immobile in questione.

Le due quote vengono sommate e, al risultato ottenuto, viene applicato il tributo provinciale pari al 5% dell'imponibile (vedi esempio).

ESEMPIO CALCOLO TARI UTENZE DOMESTICHE

Per un'utenza domestica di 123 mq con 3 componenti il totale dovuto, considerando l'addizionale provinciale pari al 5 % e un periodo di detenzione di 365 giorni, ammonta a € 148,44, calcolato applicando:

- Tariffa fissa: € 0,58296 (per 3 componenti)
- Tariffa variabile: € 69,67 (per 3 componenti)
- Quota fissa: € 0,58296 x 123 = € 71,70
- Quota variabile: € 69,67
- Totale imposta: € 71,70 + € 69,67 = € 141,37
- Totale: € 141,37 + 5 % TEFA = € 148,44

UTENZE NON DOMESTICHE

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

ESEMPIO CALCOLO TARI UTENZE NON DOMESTICHE

Per un'utenza non domestica di 337 mq il totale dovuto, considerando l'addizionale provinciale pari al 5 % e un periodo di 365 giorni, ammonta a € 1.494,69, calcolato applicando:

- Tariffa fissa: € 1,85112
- Tariffa variabile: € 2,37297
- Quota fissa: € 1,85112 x 337 = € 623,83
- Quota variabile: € 2,37297 x 337 = € 799,69
- Totale imposta: € 623,83 + € 799,69 = € 1.423,52
- Totale: € 1.423,52 + 5 % TEFA = € 1.494,69

Nella determinazione della superficie assoggettabile alla TARI 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.

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

18. Informazioni su modalità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi dovuti

La TARI viene versata mediante modello di pagamento unificato (F24) allegato all'avviso di pagamento inviato al contribuente, oppure tramite altri canali previsti dalle vigenti normative. Il versamento è effettuato alle scadenze determinate annualmente dal Consiglio Comunale con la deliberazione di approvazione delle tariffe.

In caso di omessi/parziali/tardivi pagamenti, si rendono applicabili le sanzioni, gli interessi e tutte le relative disposizioni previste dalle norme di Legge e regolamentari vigenti.

Per eventuali rateizzazioni, si rinvia alle specifiche disposizioni contenute nello specifico Regolamento della TARI e al Regolamento generale delle entrate comunali.

Nel caso in cui nell'avviso di pagamento TARI fossero indicati dati errati, il contribuente può chiederne la rettifica all'Ufficio Tributi, il quale provvederà entro il termine massimo di 60 giorni dalla presentazione della richiesta.

In caso di somme pagate in eccedenza rispetto al dovuto, il contribuente può chiederne il rimborso mediante accredito su c/c bancario oppure mediante compensazione con gli importi dovuti per l'annualità successiva.

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

19. Reclami e richieste di informazioni

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

I reclami devono essere formulati per iscritto, in forma precisa e con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema, al fine di facilitare l'accertamento di quanto segnalato. Il modulo messo a disposizione dal Comune è reperibile sul sito istituzionale <https://www.comunemalcesine.it>.

Il reclamo deve contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con relativo indirizzo ed eventuale numero di telefono ed indirizzo e-mail, ed essere sottoscritto dall'interessato.

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.

I reclami possono essere presentati:

- direttamente presso l'Ufficio Protocollo;
- per posta ordinaria all'indirizzo COMUNE DI MALCESINE – Piazza Statuto, 1 – 37018 Malcesine (VR);
- tramite e-mail all'indirizzo info@comunemalcesine.it oppure per pec all'indirizzo protocollo@pec.comunemalcesine.it;

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a

quanto disposto dalla presente Carta. Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi. In caso di presentazione formale, il Responsabile del Servizio Tributi valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

Qualora fosse necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione, gli uffici provvederanno a comunicare lo stato di avanzamento della pratica ed il relativo Responsabile.

Se il reclamo è riconosciuto fondato, il Responsabile del Servizio Tributi adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

20. Tutela della privacy

Il Comune di Malcesine, nello svolgimento dei servizi erogati, si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto di cui al Regolamento UE 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation).

21. Risultati ambientali

Sul sito istituzionale <https://www.comunemalcesine.it> nella sezione "Portale Trasparenza per la gestione dei rifiuti" , è possibile visualizzare la percentuale di raccolta differenziata conseguita dal Comune di Malcesine.

22. Modulistica

Tutta la modulistica relativa ai servizi oggetto della presente Carta, sono disponibili nella sezione Provvedimenti e atti/Modulistica/Tributi locali accessibile dalla home page del sito istituzionale del Comune di Malcesine <https://www.comunemalcesine.it>.