COMUNE DI MOZZECANE

PROVINCIA DI VERONA

REG. DEL. N° **165** **ORIGINALE**

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

OGGETTO: APPROVAZIONE SCHEMA DI CARTA DELLA QUALITÀ DELLE ATTIVITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI

L'Anno **duemilaventidue** addì **trenta** del mese di **novembre** si è riunita la Giunta Comunale.

All'appello risultano

Martelli Mauro	SINDACO	Assente
BOVO DEBORA	VICESINDACO	Presente
FORTUNA SABRINA	ASSESSORE	Presente
GIUSTI CRISTINA	ASSESSORE	Presente
BINDELLA ALBERTO	ASSESSORE	Presente

Assiste all'adunanza il Segretario dott. GRASSETTI GIUSEPPE.

Il Sig. BOVO DEBORA, nella sua qualità di VICESINDACO assume la presidenza e, riconosciuta legale l'adunanza dichiara aperta la seduta per discutere e deliberare sull'oggetto sopraindicato.

OGGETTO: APPROVAZIONE SCHEMA DI CARTA DELLA QUALITÀ DELLE ATTIVITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI.

LA GIUNTA COMUNALE

Visti:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- il Decreto Legislativo n. 286/1999 art. 11;
- il Decreto Legislativo n. 152 del 2006 che all'art. 200 e segg. prevede l'organizzazione territoriale del servizio di gestione integrata rifiuti urbani da parte dell'Autorità d'Ambito;
- la Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- il D.P.R. n. 168/2010 art. 11;
- il Decreto Legge n. 1/2012 che all'art. 8 (Contenuto delle carte di servizio) prevede che:

  "1. Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura.

  2. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni,)) Le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente."

- la Legge Regionale Veneto 23 ottobre 2009, n. 27 "Norme per la tutela dei consumatori, degli utenti e per il contenimento dei prezzi al consumo";
- la Legge Regionale Veneto 31 dicembre 2012, n 52 "Nuove disposizioni per l'organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani ed attuative dell'articolo 2, comma 186 bis della legge 23 dicembre 2009, N. 191 "disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello stato (legge finanziaria 2010)""

Tenuto conto:

- della Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF avente ad oggetto la "*Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*" con la quale viene approvato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (di seguito: TQRIF), allegato A alla suddetta deliberazione;
- che il TQRIF definisce "ente territorialmente competente", 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;

- che il TQRIF prevede:
  - all'art. 3.1 che "*l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono";*
  - all'art. 5.1. che "*l'Ente Territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani*";

Visto altresì:

- la Legge Regionale Veneto n. 52/2012 che ha assegnato le funzioni prima esercitate dalle Autorità di Ambito Territoriale Ottimale (AATO) a nuovi enti denominati "Consigli di Bacino", stabilendo che nei bacini territoriali di competenza questi esercitino in forma associata sovra-comunale le funzioni di organizzazione e controllo diretto del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani;
- i Comuni dell'ambito territoriale Verona Nord, tra cui il Comune di Mozzecane, hanno trasferito le funzioni di gestione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani al Consiglio di Bacino Verona Nord;

Verificato inoltre che:

- nell'ambito territoriale Verona Nord le attività afferenti al servizio di raccolta e trasporto rifiuti e la gestione dell'attività di spazzamento e lavaggio delle strade sono a carico del gestore RTI SER.I.T. / AMIA Verona, mentre la gestione delle tariffe è onere dei singoli Comuni del Consiglio di Bacino Verona Nord;
- il Comune di Mozzecane gestisce direttamente l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio;

Dato atto pertanto che il Consiglio di Bacino Verona Nord con Delibera di Comitato n. 14 del 31.03.2022 ha stabilito di:

- individuare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica indicati dallo Schema Regolatorio I quali obblighi che il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i gestori dei singoli servizi che lo compongono, devono rispettare per tutta la durata del Piano Economico Finanziario;
- tener conto della scelta dello Schema Regolatorio I per la successiva approvazione della Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, integrando in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dagli eventuali singoli gestori, ciascuno per i servizi di rispettiva competenza;

Verificato quindi che il Consiglio di Bacino Verona Nord ha provveduto alla costituzione di un tavolo tecnico, con la partecipazione dei rappresentanti dei Gestori delle differenti attività afferenti il servizio di gestione integrata dei rifiuti, al fine di concertare linee di indirizzo per l'adeguamento

dei differenti servizi agli standard minimi riferiti allo Schema Regolatorio I, come di seguito sintetizzato:

- Carta della qualità dei servizi (art. 5 TQRIF): approvazione e adozione per ogni singola gestione di una Carta della qualità del servizio integrato, con obbligo di pubblicazione sul sito web da parte di ciascun Gestore dell'attività di gestione tariffe, dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti e dei servizi di spazzamento e lavaggio strade di gestione dei rifiuti urbani;
- Attivazione e variazione o cessazione del servizio (artt. 6-7-10-11 TQRIF):
  - predisposizione di moduli con dati minimi indicati da ARERA per le differenti richieste relative al servizio da parte degli Utenti e contenente le informazioni per l'erogazione dei servizi;
  - messa a disposizione della modulistica on line sui siti internet dei Gestori e in formato cartaceo presso gli sportelli fisici;
- Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati (artt. 13 – 17 – 18 TQRIF): adozione di un sistema di tracciamento delle richieste inoltrate dagli Utenti che consenta la loro identificazione e quella dell'iter delle istanze presentate tramite codici;
- Obblighi di servizio telefonico (artt. 20 – 22 TQRIF): istituzione di un unico numero verde utile sia per il servizio di gestione tariffe, sia per il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti e i servizi di spazzamento e lavaggio strade (richiesta informazioni e istruzioni, segnalazioni, prenotazione servizi a domicilio, ect.);
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti (titolo V TQRIF): adeguamento ai parametri ARERA, con discrezionalità di applicazione degli aspetti già regolamentati da legge ordinaria vigente in materia (L. n. 147/2013 per la rateizzazione dei pagamenti, L. n. 296/2006 per gli interessi di mora e rateizzazione, rettifica degli importi non dovuti, D.Lgs. n. 217/2017 per modalità di pagamento tramite PagoPA);
- Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi (artt. 29 – 30 TQRIF):
- Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (artt. 32 TQRIF):
  - possibilità di segnalazione a mezzo posta; via e-mail; mediante sportello fisico e online, ove previsto; tramite il servizio telefonico;
  - tracciamento della procedura;
- Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto (artt. 35 TQRIF):
  - predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato;
  - predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto (indicazione per ciascuna strada/via su base giornaliera della data e fascia oraria prevista per lo svolgimento

dell'attività e della frazione di rifiuto oggetto di raccolta) ai fini della verifica dell'espletamento puntuale dei servizi;

- Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade (art. 42 TQRIF): indicazione per ciascuna strada e area mercatale della data e della fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività ai fini della verifica dell'espletamento puntuale dei servizi;
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (art. 48 TQRIF)

Dato atto che le linee di indirizzo sopra indicate sono indispensabili ai fini della definizione della Carta della qualità del servizio e che le stesse sono state condivise con i differenti Gestori delle attività del servizio di gestione integrata dei rifiuti, così come richiesto dalla Delibera ARERA n. 15/2022;

Ritenuto quindi che il Comune di Mozzecane debba procedere all'approvazione della Carta della qualità del servizio, per quanto di propria competenza, in qualità di Gestore delle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

Visto quindi lo Schema di Carta della Qualità delle attività del servizio di gestione integrata dei rifiuti, proposto dal Consiglio di Bacino Verona Nord, integrato dal Comune di Mozzecane, per la parte di competenza, in quanto Gestore delle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, allegato al presente atto di cui ne costituisce parte integrante e sostanziale, le cui previsioni, in termini di obblighi di servizio, standard di qualità ed indicatori, saranno adottate ed eventualmente integrate dalla Carta della Qualità unica che sarà successivamente approvata dal Consiglio di Bacino Verona Nord;

PROPONE

1) Di approvare le premesse che costituiscono parte sostanziale ed integrante del presente atto;
2) Di dare atto che il Comune di Mozzecane, in qualità di Gestore delle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, adotta gli standard di qualità contrattuale e tecnica definiti dallo Schema Regolatorio I della Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF avente ad oggetto la "*Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*", così come sancito dal Consiglio di Bacino Verona Nord con Delibera di Consiglio n. 14 del 31.03.2022;
3) Di dare atto che il Consiglio di Bacino Verona Nord ha definito e condiviso, con i differenti Gestori delle attività del servizio di gestione integrata dei rifiuti, così come richiesto dalla Delibera ARERA n. 15/2022, le linee di indirizzo per l'adeguamento dei differenti servizi agli standard minimi riferiti allo Schema Regolatorio I;
4) Di approvare lo Schema di Carta della Qualità delle attività del servizio di gestione integrata dei rifiuti, proposto dal Consiglio di Bacino Verona Nord, integrato dal Comune di Mozzecane per la parte di competenza, in quanto Gestore delle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, allegato al presente atto di cui ne costituisce parte integrante e sostanziale, le cui previsioni, in termini di obblighi di servizio, standard di qualità ed indicatori, saranno adottate

ed eventualmente integrate dalla Carta della Qualità unica che sarà successivamente approvata dal Consiglio di Bacino Verona Nord;

5) Di trasmettere il presente provvedimento:
   - al Consiglio di Bacino Verona Nord;
   - al Settore Risorse Interne e Tributi ed al Settore Territorio ed Ambiente, per gli adempimenti conseguenti di loro competenza;
   - ai capigruppo consiliari contestualmente all'affissione all'Albo Pretorio del Comune, ai sensi dell'art. 125 del D. Lgs. n. 267/2000.

OGGETTO: APPROVAZIONE SCHEMA DI CARTA DELLA QUALITÀ DELLE ATTIVITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI.

LA GIUNTA COMUNALE

Vista l'allegata proposta di deliberazione relativa all'oggetto;

Visti gli allegati pareri favorevoli espressi dai responsabili dei servizi competenti ai sensi dell'art. 49 comma 1 del D. Lgs. 267/2000;

Ritenuta la proposta meritevole di approvazione per le motivazioni in essa indicate, che si recepiscono nel presente provvedimento;

Richiamato l'art. 48 del D.Lgs. 267/2000;

Richiamato altresì l'art. 109 del D. Lgs. 267/2000;

Con voti unanimi favorevoli legalmente espressi

DELIBERA

1) Di approvare integralmente l'allegata proposta di deliberazione, che viene inserita nel presente atto come parte integrante e sostanziale del medesimo;

2) Di dichiarare, con separata unanime votazione favorevole, espressa legalmente, stante l'urgenza, il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 comma 4° del D. Lgs. 267/2000;

3) Di comunicare, ai sensi dell'articolo 125 del D.Lgs. n. 267/2000, la presente deliberazione ai capigruppo consiliari.

Letto, approvato e sottoscritto.

IL VICESINDACO
BOVO DEBORA

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti del d.lgs n. 82/2005 (CAD) e s.m.i;e norme collegate; Sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

IL VICESEGRETARIO
GRASSETTI GIUSEPPE

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti del d.lgs n. 82/2005 (CAD) e s.m.i;e norme collegate; Sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

CONSIGLIO DI BACINO
VERONA NORD
AMBIENTE E TERRITORIO

Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani

Schema regolatorio 1

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

Approvata con delibera dell'Assemblea n. XX del XX Dicembre 2022

Rev. 2022

PAGINA LASCIATA BIANCA INTENZIONALMENTE

Indice

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA 1
1.1 LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: RIFERIMENTI NORMATIVI 1
1.2 FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI 1
1.3 DOVE È POSSIBILE TROVARLA 3
2 L'ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO E I GESTORI DELLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA 3
2.1 L'ENTE DI GOVERNO 3
2.1.1 Chi siamo 3
2.1.2 Quali comuni sono rappresentati dal Consiglio di bacino "Verona Nord" 4
2.2 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA STRUTTURA 5
2.3 I GESTORI DELLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA 5
2.3.1 Gestori attività 5
2.4 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLE STRUTTURE 10
3 LE POLITICHE PER LA QUALITÀ E I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI 12
3.1 STANDARD GENERALI DI QUALITÀ 14
3.2 I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA 14
3.3 LE RACCOLTE DIFFERENZIATE 16
3.4 LE ALTRE RACCOLTE 19
3.5 I CENTRI DI RACCOLTA 21
3.5.1 Cosa portare al Centro di Raccolta: 21
3.5.2 Cosa non portare al Centro di Raccolta: 21
3.6 LO SPAZZAMENTO STRADALE 23
3.7 LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI 24
3.8 LA RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE DEI RIFIUTI 24
3.9 IL COMPOSTAGGIO DOMESTICO 24
3.10 ALTRI INTERVENTI DI RIDUZIONE DEI RIFIUTI 24
4 LA TARIFFA DEL SERVIZIO 25

5 I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO 26
5.1 NUMERI VERDI E NUMERI UTILI 26
5.2 SPORTELLI TARIFFA- NUMERI VERDI E NUMERI UTILI 26
5.3 GLI STRUMENTI ON LINE 28
6 MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE 29
6.1 RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI 29
6.2 DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE 30
6.3 TUTELA DELLA PRIVACY 30
7 MODULISTICA 31

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

1.1 LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: RIFERIMENTI NORMATIVI

La "Carta della qualità dei servizi" (o più semplicemente "Carta") è un documento che permette di conoscere le caratteristiche e le modalità di svolgimento dei servizi erogati a favore degli utenti. La Carta è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

D.L. del 12/05/95, convertito nella **Legge 11/07/95 n. 273**, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;

D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;

D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;

D.Lgs. n. 33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla **L. n. 190/2012** c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani", che prevede l'indicazione dello schema regolatorio prescelto in riferimento agli obblighi di servizio, agli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dalla stessa ARERA.

1.2 FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi è uno strumento utile e dinamico che descrive, in seguito a costante aggiornamento, le attività svolte dal Consiglio di Bacino Verona Nord e dai Gestori delle attività relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i Gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il Gestore delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e del servizio di raccolta e spazzamento strade.

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

La presente Carta è approvata in conformità allo **schema regolatorio I**, di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani". La scelta dello schema regolatorio I, ovvero la scelta di garantire gli standard di qualità minimi individuati da ARERA, è dettata da un lato dall'attuale condizione dei servizi di igiene urbana, dall'altro dal percorso tecnico-amministrativo già intrapreso nel Bacino Verona Nord, così come definito con delibera dell' Assemblea n. 11 del 28-06-2022 che prevede nelle prossime annualità la messa a regime della gestione del servizio integrato di igiene urbana in via definitiva, e quindi in osservanza degli standard di qualità più elevati, individuati dallo schema regolatorio IV di ARERA.

La Carta, revisionata periodicamente, resta valida fino al momento in cui non ci siano variazioni che richiedano integrazioni e/o modifiche sostanziali. I cambiamenti sono comunicati all'utente tramite appositi strumenti informativi.
Nella Carta è possibile trovare informazioni sulle corrette modalità di raccolta differenziata dei rifiuti e sulla metodologia di erogazione dei servizi offerti dal Gestore delle attività del servizio di igiene urbana attivi nel territorio del Bacino Verona Nord. Nello specifico, grazie a questo strumento, l'utente può conoscere gli aspetti del servizio che lo riguardano più direttamente e che, pertanto, coinvolgono i suoi diritti, così come può consultare gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure e tutto ciò che può essere utile per conoscere la realtà operativa della gestione del servizio di igiene urbana. Tutte le informazioni contenute nel presente documento sono reperibili sul sito istituzionale del Consiglio di Bacino Verona Nord (www.consiglioveronanord.it), alla voce Carta dei Servizi, e sul sito web del Comune di Mozzecane (https://www.comunemozzecane.it), nella pagina dedicata "Portale trasparenza gestione rifiuti".
Il documento fornisce anche una presentazione dell'Ente di governo dell'ambito, il Consiglio di Bacino Verona Nord, e dei soggetti Gestori, permettendo all'utente di conoscere le modalità attraverso le quali interagire con gli stessi.
La Carta, infine, rappresenta l'impegno del Consiglio di Bacino Verona Nord e dei Gestori ad assicurare la qualità nei confronti dell'utente e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento e agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di

miglioramento continuo dei servizi erogati nei confronti dell'utente e dei Comuni convenzionati.

1.3 DOVE È POSSIBILE TROVARLA

L'utente interessato può trovare la Carta dei Servizi sui siti web del Consiglio di Bacino, presso la sede operativa del Consiglio di Bacino, e sul sito web del Comune di Mozzecane (https://www.comunemozzecane.it), nella pagina dedicata "Portale trasparenza gestione rifiuti".

2 L'ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO E I GESTORI DELLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

2.1 L'ENTE DI GOVERNO

2.1.1 Chi siamo

L'Ente di governo dell'Ambito o Ente territorialmente competente è il Consiglio di Bacino Verona Nord, istituito ai sensi della L.R. Veneto n. 52/2012 e s.m.i., recante "Nuove disposizioni per l'organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani", a seguito dell'approvazione e sottoscrizione da parte dei Comuni del Bacino Verona Nord della "Convenzione per la costituzione e il funzionamento del Consiglio di Bacino Verona Nord afferente il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nel territorio regionale, in conformità all'articolo 30 del D.Lgs 18 agosto 2000 N. 267, 'Testo Unico delle leggi sull'ordinamento egli Enti Locali' e in applicazione della legge regionale N.52 del 31.12.2012 e s.m.i.".

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.

Ai sensi della L.R. 52/2012, le funzioni del Consiglio di bacino sono le seguenti:

- quantificazione della domanda di servizio e determinazione della sua articolazione settoriale e territoriale;
- individuazione ed attuazione delle politiche e delle strategie volte ad organizzare il servizio di raccolta, trasporto, avvio a smaltimento e recupero dei rifiuti urbani, per il conseguimento degli obiettivi previsti dalla normativa europea, nazionale e regionale;
- indizione della procedura di affidamento del servizio di raccolta, trasporto, avvio a smaltimento e recupero;
- approvazione e stipulazione del contratto di servizio e della carta del servizio regolante i rapporti con i soggetti gestori dei rifiuti urbani;
- vigilanza sulla corretta erogazione del servizio da parte del gestore del servizio;

- individuazione degli obiettivi di raccolta differenziata e delle relative modalità attuative, finalizzate al raggiungimento delle percentuali di cui al decreto legislativo n. 152 del 2006 e successive modificazioni, nonché alle normative statali e regionali in materia di rifiuti;
- formulazione delle osservazioni al piano regionale di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 10 della legge regionale 21 gennaio 2000, n. 3 e successive modificazioni;

Il Consiglio di Bacino è composto dai seguenti organi:
Assemblea;
Comitato;
Presidente;
Direttore;
Revisore dei conti.

L'Assemblea è composta dai rappresentanti dei 58 Comuni del Bacino Verona Nord, nella persona del Sindaco o suo delegato, e del Presidente. Ciascun Comune partecipa all'Assemblea e vi esercita le prerogative di voto in misura proporzionale alle quote di partecipazione, determinate in base alla popolazione residente.

Il Comitato è composto da 3 a 7 membri, compreso il presidente, e scelti tra i componenti dell'assemblea. Dura in carica 5 anni. È l'organo esecutivo del Consiglio di Bacino, adotta gli atti inerenti a spese e acquisti, regolamenti di funzionamento del Consiglio di Bacino. Riporta all'assemblea del suo operato e svolge attività propositiva e di impulso nei confronti dell'assemblea medesima.

2.1.2 Quali comuni sono rappresentati dal Consiglio di bacino "Verona Nord"

Il Consiglio di bacino rappresenta i 58 comuni del bacino "Verona Nord" ovvero:
Affi, Badia Calavena, Bardolino, Bosco Chiesanuova, Brentino Belluno, Brenzone sul Garda, Bussolengo, Buttapietra, Caldiero, Caprino Veronese, Castel d'Azzano, Castelnuovo del Garda, Cavaion Veronese, Cazzano di Tramigna, Cerro Veronese, Colognola ai Colli, Costermano sul Garda, Dolcè, Erbezzo, Ferrara di Monte Baldo, Fumane, Garda, Grezzana, Illasi, Lavagno, Lazise, Malcesine, Marano di Valpolicella, Mezzane di Sotto, Montecchia di Crosara, Monteforte d'Alpone, Mozzecane, Negrar di Valpolicella, Pastrengo, Pescantina, Peschiera del Garda, Povegliano Veronese, Rivoli Veronese, Roncà, Roverè Veronese, San Bonifacio, San Giovanni Ilarione, San Martino Buon Albergo, San Mauro di Saline, San Pietro

in Cariano, San Zeno di Montagna, Sant'Ambrogio di Valpolicella, Sant'Anna d'Alfaedo, Selva di Progno, Soave, Sommacampagna, Sona, Torri del Benaco, Tregnago, Valeggio sul Mincio, Velo Veronese, Vestenanova, Villafranca di Verona

La sede legale del Consiglio di Bacino è sita in Villafranca di Verona, Via Garibaldi 24, mentre la sede operativa è in Bussolengo, Via Mantegna 30/b.

2.2 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA STRUTTURA

La costituzione del Consiglio d Bacino è intesa ad assicurare organizzare e controllare il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per i comuni aderenti al bacino.
Il Consiglio svolge le sue attività garantendo:

1. uguale e indistinta attenzione per tutti gli enti locali partecipanti;
2. livelli standard di qualità del servizio omogenei ed adeguati alle necessità degli utenti;
3. gestione integrata dei rifiuti urbani sulla base di criteri di efficienza, efficacia ed economicità;
4. coordinamento tra gli enti appartenenti al bacino territoriale per la determinazione della tariffa;
5. definizione dei contenuti del programma pluriennale degli interventi.

Per conseguire i propri scopi, il consiglio è dotato di una struttura organizzativa snella che gli consente la realizzazione delle necessarie attività amministrative e tecniche secondo principi di efficacia, efficienza, trasparenza ed economicità che sono alla base della prestazione di un pubblico servizio.

2.3 I GESTORI DELLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

2.3.1 Gestori attività

Il servizio di igiene urbana nell'ambito territoriale Verona Nord è caratterizzato da una certa omogeneità, con un singolo gestore per la raccolta, il trasporto dei rifiuti e lo spazzamento delle strade.
L'attività di gestione della tariffa è attualmente a carico dei singoli Comuni, i quali si occupano anche del rapporto con gli utenti per le questioni relative alla tassa rifiuti (TARI).
Il Gestore, per le attività di propria competenza, risponde direttamente agli utenti per eventuali richieste.
Di seguito si riporta una tabella di sintesi dei soggetti Gestori per ciascun Comune, con i riferimenti utili per gli utenti

Tabella 1 - Elenco dei Gestori delle attività del servizio di igiene urbana

Comune	Gestore Tariffa	Gestore Raccolta e Trasporto	Ente di Governo
Affi	Comune di Affi	RTI SER.I.T / AMIA Verona 800 125850	Consiglio di Bacino Verona Nord 045 6861510
Badia Calavena	Comune di Badia Calavena		
Bardolino	Comune di Bardolino		
Bosco Chiesanuova	Comune di Bosco Chiesanuova		
Brentino Belluno	Comune di Brentino Belluno		
Brenzone sul Garda	Comune di Brenzone sul Garda		
Bussolengo	Comune di Bussolengo		
Buttapietra	Comune di Buttapietra		
Caldiero	Comune di Caldiero		
Caprino Veronese	Comune di Caprino Veronese		
Castel d'Azzano	Comune di Castel d'Azzano		
Castelnuovo del Garda	Comune di Castelnuovo del Garda		
Cavaion Veronese	Comune di Cavaion Veronese		
Cazzano di Tramigna	Comune di Cazzano di Tramigna		

Comune	Gestore Tariffa	Gestore Raccolta e Trasporto	Ente di Governo
Cerro Veronese	Comune di Cerro Veronese	RTI SER.I.T / AMIA Verona 800 125850	Consiglio di Bacino Verona Nord 045 6861510
Colognola ai Colli	Comune di Colognola ai Colli		
Costermano sul Garda	Comune di Costermano sul Garda		
Dolcè	Comune di Dolcè		
Erbezzo*	Comune di Erbezzo		
Ferrara di Monte Baldo	Comune di Ferrara di Monte Baldo		
Fumane	Comune di Fumane		
Garda	Comune di Garda		
Grezzana	Comune di Grezzana		
Illasi	Comune di Illasi		
Lavagno	Comune di Lavagno		
Lazise	Comune di Lazise		
Malcesine	Comune di Malcesine		
Marano di Valpolicella	Comune di Marano di Valpolicella		
Mezzane di Sotto	Comune di Mezzane di Sotto		

Comune	Gestore Tariffa	Gestore Raccolta e Trasporto	Ente di Governo
Montecchia di Crosara	Comune di Montecchia di Crosara	RTI SER.I.T / AMIA Verona 800 125850	Consiglio di Bacino Verona Nord 045 6861510
Monteforte d'Alpone	Comune di Monteforte d'Alpone		
Mozzecane	Comune di Mozzecane		
Negrar di Valpolicella	Comune di Negrar di Valpolicella		
Pastrengo	Comune di Pastrengo		
Pescantina	Comune di Pescantina		
Peschiera del Garda	Comune di Peschiera del Garda		
Povegliano Veronese	Comune di Povegliano Veronese		
Rivoli Veronese	Comune di Rivoli Veronese		
Roncà	Comune di Roncà		
Roverè Veronese	Comune di Roverè Veronese		
San Bonifacio	Comune di San Bonifacio		
San Giovanni Ilarione	Comune di San Giovanni Ilarione		
San Martino Buon Albergo	Comune di San Martino Buon Albergo		
San Mauro di Saline	Comune di San Mauro di Saline		

Comune	Gestore Tariffa	Gestore Raccolta e Trasporto	Ente di Governo
San Pietro in Cariano	Comune di San Pietro in Cariano		
San Zeno di Montagna	Comune di San Zeno di Montagna		
Sant'Ambrogio di Valpolicella	Comune di Sant'Ambrogio di Valpolicella		
Sant'Anna d'Alfaedo*	Comune di Sant'Anna d'Alfaedo		
Selva di Progno	Comune di Selva di Progno	RTI SER.I.T / AMIA Verona 800 125850	
Soave	Comune di Soave		
Sommacampagna**	Comune di Sommacampagna		Consiglio di Bacino Verona Nord 045 6861510
Sona	Comune di Sona		
Torri del Benaco	Comune di Torri del Benaco		
Tregnago	Comune di Tregnago		
Valeggio sul Mincio	Comune di Valeggio sul Mincio		
Velo Veronese	Comune di Velo Veronese		
Vestenanova	Comune di Vestenanova		
Villafranca di Verona	Comune di Villafranca di Verona		

* Per i Comuni di Erbezzo e Sant'Anna d'Alfaedo, i servizi di raccolta e trasporto sono a carico del comune e di RTI SER.I.T. / Amia Verona

** Per il Comune di Sommacampagna, i servizi di raccolta e trasporto, sono a carico di SER.I.T e del comune

2.4 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLE STRUTTURE

Il gestore delle differenti attività inerenti al servizio di igiene urbana risponde direttamente all'utente per le mansioni di propria competenza.

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

Tabella 2 - Attività e obblighi assolti dai Gestori operanti nel territorio del Consiglio di Bacino Verona Nord

SCHEMA REGOLATORIO I ARERA – obblighi e standard qualitativi	**Gestori Tariffa**	**Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti e lavaggio e spazzamento strade**
CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI (art. 5 TQRIF)	Entro il 31.12.2022 tutti i Gestori della tariffa garantiscono la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.	Entro il 31.12.2022 il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.
SPORTELLO FISICO E ON-LINE (art.6 TQRIF)	Tutti i Gestori della tariffa garantiscono uno sportello fisico.	Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce uno sportello fisico.
	I Gestori assicurano contestualmente anche la presenza di uno sportello on-line tramite apposite sezioni dedicate sui propri siti web.	Il Gestore assicura contestualmente anche la presenza di uno sportello on-line tramite apposite sezioni dedicate sul proprio sito web.
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE, CESSAZIONE DEL SERVIZIO (artt. 6-7-10-11 TQRIF)	ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO: l'utente si rivolge al Gestore della tariffa per quanto concerne tutte le pratiche relative al ruolo TARI. Le richieste avanzate tramite appositi moduli contenenti i dati minimi richiesti da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.	CONSEGNA ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI AD ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO: il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti si occupa della consegna degli appositi contenitori ai nuovi utenti.

RECLAMI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI (artt. 13-17-18 TQIRF)	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI: l'utente si rivolge al Gestore della tariffa per richiedere informazioni, presentare reclami e richieste di rettifica degli importi TARI. Le richieste avanzate nelle modalità individuate da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI: l'utente si rivolge al Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti per richiedere informazioni e presentare reclami e segnalazioni inerenti alla raccolta. Le richieste avanzate nelle modalità individuate da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.
Obblighi del SERVIZIO TELEFONICO (artt. 20-22 TQRIF)	Tutti i Gestori della tariffa garantiscono il servizio telefonico tramite numeri dedicati.	Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce il servizio telefonico tramite numeri dedicati.
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI (titolo V TQRIF)	Tutti i Gestori della tariffa adottano un regolamento che detta le modalità periodicità di pagamento e rettifica degli importi dovuti. L'utente per maggiori indicazioni deve rivolgersi al Gestore del proprio territorio comunale.	
Obblighi in materia di SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA e modalità per l'ottenimento di tali servizi (artt. 29 – 30 TQRIF)		Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce il ritiro di rifiuti ingombranti e del verde; laddove non sono effettuati i ritiri, l'utente può conferire tali rifiuti al Centro di raccolta.
Obblighi in materia di DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (artt. 32 TQRIF)		Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti deve gestire le segnalazioni per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature, presentate dall'utente.
OBBLIGHI IN MATERIA DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (artt. 35 TQRIF)		Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti assolve all'obbligo di disporre di una mappatura delle aree di raccolta stradale e ha un programma calendarizzato della propria attività. (ove previsto a livello comunale)

PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE (art. 42 TQRIF)		Il Gestore dello spazzamento e lavaggio strade ha un programma calendarizzato della propria attività. (ove previsto a livello comunale)
OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (art. 48 TQRIF)		Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce tramite i numeri di riferimento dedicati agli utenti l'assolvimento dell'obbligo telefonico in materia di sicurezza. Negli orari in cui i numeri rivolti agli Utenti non sono attivi, il Gestore garantisce comunque la reperibilità telefonica tramite una linea diretta per gli addetti ai lavori.

Per una maggiore caratterizzazione dei Gestori si rimanda al sito web dello stesso, al fine di conoscerne le finalità e gli obbiettivi operativi.

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

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

Il Consiglio di Bacino Verona Nord, in qualità di Ente di governo, si pone da intermediario in questo rapporto, impegnandosi anch'esso nel processo di attenuazione di questo divario.

La politica di qualità del Gestore delle attività di gestione del servizio di igiene urbana, condivisa e adottata dal Consiglio di Bacino, si basa in generale sui criteri di seguito riportati:

a) ***eguaglianza e imparzialità***

L'erogazione dei servizi da parte di tutti i soggetti coinvolti si basa sui principi di uguaglianza dei diritti dell'utente e di non discriminazione per gli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento dell'utente stesso, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura. Inoltre, ispira i propri comportamenti nei confronti dell'utente ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

b) ***efficienza ed efficacia***

Il Consiglio di Bacino ed il Gestore delle differenti attività perseguono l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi erogati attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa,

adottando le soluzioni adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela dell'utente e della qualità ambientale.
Inoltre, sono perseguiti i principi dell'efficienza e dell'efficacia potenziando servizi a distanza (on-line) e telefonici

c) ***partecipazione***

La partecipazione dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi è assicurata dai vari canali di comunicazione resi disponibili dal soggetto gestore e dal Consiglio di Bacino:
ufficio informazioni telefonico;
sportelli e uffici dei Gestori delle diverse attività;
sito internet;
incontri e manifestazioni pubbliche;
progetti di sensibilizzazione e comunicazione;
progetti didattici nelle scuole.

d) ***continuità***

Il Gestore delle attività del servizio di igiene urbana ed il Consiglio di Bacino assumono l'impegno prioritario di garantire servizi continui e regolari, riducendo la durata di eventuali disservizi, che debbono comunque essere comunicati e giustificati. Devono essere adottate tutte le misure opportune e i provvedimenti necessari per arrecare all'utente il minor disagio possibile.

e) ***tutela dell'ambiente***

I Gestori sono guidati nelle proprie scelte dalla necessità di tutelare le risorse primarie e di attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali.

f) ***chiarezza e trasparenza delle informazioni***

Il D.Lgs. n. 33/2013 ha sancito la partecipazione degli stakeholders alle attività relative ai servizi di pubblica utilità, con l'intento di promuovere la trasparenza e la fruibilità dell'attività della Pubblica Amministrazione da parte degli utenti. Ciò ha consentito l'attivazione di un processo definito *friendly citizen control*, attraverso il quale sono stimolate la partecipazione e la collaborazione tra P.A. e cittadino, il quale può contribuire attivamente (attraverso suggerimenti, critiche e proposte) a migliorare la qualità dei servizi pubblici e limitare, al contempo, il deleterio fenomeno della corruzione.
Il consiglio di Bacino ed il Gestore delle attività del servizio di igiene urbana garantiscono la massima trasparenza nel proprio operato, anche attraverso una chiarezza comunicativa, che si pone l'obbiettivo di raggiungere tutti i target di utenti.

g) ***cortesia***

Il consiglio di Bacino ed il Gestore delle attività del servizio di igiene urbana garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine tutti i dipendenti e gli operatori coinvolti nelle diverse attività sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

3.1 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 I**, caratterizzato da standard operativi minimi, senza obblighi restrittivi di monitoraggio, mantenendo validi obblighi di servizio e di qualità, maggiormente performanti, già previsti dai contratti di servizio vigenti. Tale scelta è motivata anche dal percorso in atto volto all'affidamento definitivo del servizio di gestione integrata dei rifiuti.

3.2 I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA

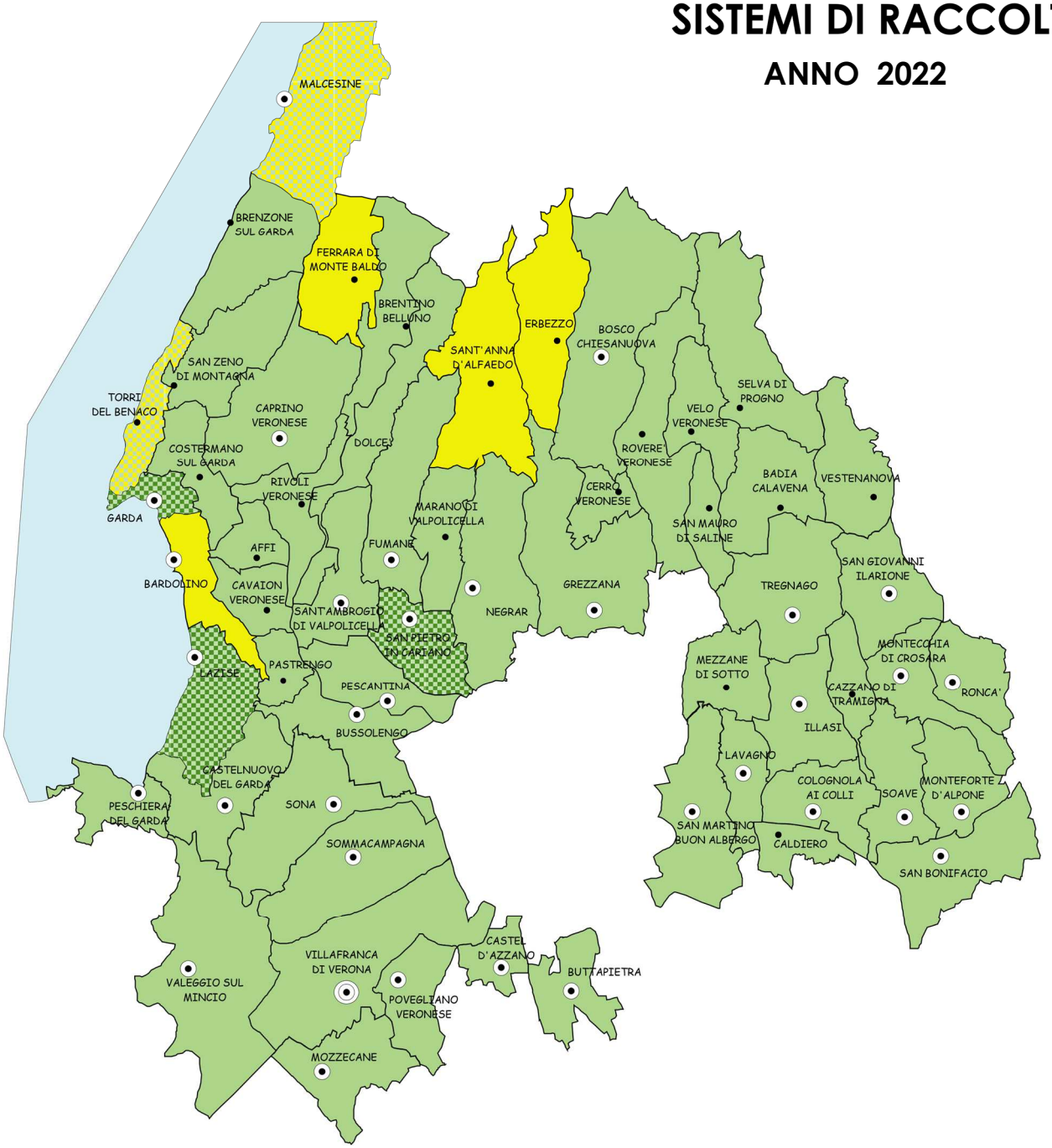
Nei Comuni del Consiglio di Bacino sono promossi la raccolta differenziata dei rifiuti e il compostaggio domestico. Lo smaltimento ed il recupero della frazione organica in alcune zone, quindi, può anche avvenire tramite una compostiera assegnata all'utenza.

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

Nella seguente cartina si indica per ciascun Comune la modalità di svolgimento dei servizi di raccolta dei rifiuti.

SISTEMI DI RACCOLTA

ANNO 2022



LEGENDA:

CASSONETTI STRADALI

PORTA A PORTA

MISTO – PREVALENTE PORTA A PORTA

MISTO -PREVALENTE CASSONETTI

3.3 LE RACCOLTE DIFFERENZIATE

Si elencano di seguito le principali varietà di rifiuto rientranti nelle diverse tipologie conferibili, ove previsto a livello comunale, presso gli Ecocentri o mediante la modalità di raccolta attuata.

Tabella 3 - Indicazioni e modalità di raccolta delle principali tipologie di rifiuto

Tipologia di rifiuto	**CARTA E CARTONE**
Cosa mettere nel contenitore	Esempio: Giornali e riviste, libri, quaderni, fotocopie e fogli vari, scatole di pasta e detersivo, cartoni piegati, imballaggi di cartone, scatole per alimenti, poliaccoppiati per alimenti e bevande (tipo Tetra Pak). Possono essere conferite anche le carte che hanno piccole frazioni di materiale diverso (ad esempio la finestra di plastica sulle buste o sui contenitori della pasta).
Cosa NON mettere nel contenitore	Nylon, cellophane e borsette, copertine plastificate, carta unta, sporca di colla, carta oleata, carta chimica dei fax o autocopiante, scontrini, carta carbone, fazzoletti di carta sporchi, pergamena, tovaglioli e carta casa sporchi di residuo organico (questi ultimi devono essere inseriti nel sacchetto dell'organico).
Colore del contenitore e/o sacchi	Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore per le informazioni specifiche per il proprio Comune
Modalità e frequenza di raccolta	Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore per le informazioni specifiche per il proprio Comune
Tipologia di rifiuto	**PLASTICA**
Cosa mettere nel contenitore	Esempio: Tutto ciò che è imballaggio e confezioni in plastica, cioè tutto quello che al momento dell'acquisto conteneva qualcos'altro. Ad esempio, bottiglie di acqua e bibite, shampoo, flaconi (ad es. per detergenti, prodotti cosmetici liquidi), contenitori per liquidi in genere, reti contenenti frutta e verdura, vaschette del gelato, il vasetto dello yogurt, le confezioni per le uova, cassette per la frutta, pellicole per alimenti, vaschette di polistirolo, vasi per piante e fiori.
Cosa NON mettere nel contenitore	Tutto ciò che non è imballaggio. Ad esempio, tutti gli arredi (sedie e tavoli), la plastica dura (giocattoli, articoli casalinghi, elettrodomestici, custodie per CD, DVD, VHS), posate in plastica.
Colore del contenitore e/o sacchi	Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore per le informazioni specifiche per il proprio Comune

Modalità e frequenza di raccolta	Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore per le informazioni specifiche per il proprio Comune
Tipologia di rifiuto	**LATTA**
Cosa mettere nel contenitore	Esempio: Lattine per bevande e alimenti (tonno, carne, pesce conservato, legumi e cereali lessati) e contenenti cibo per animali, vaschette in alluminio, fogli sottili (coperchi di yogurt, alluminio per alimenti).
Cosa NON mettere nel contenitore	Lampadine, neon, rottami ferrosi, elettrodomestici, specchi.
Colore del contenitore e/o sacchi	Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore per le informazioni specifiche per il proprio Comune
Modalità e frequenza di raccolta	Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore per le informazioni specifiche per il proprio Comune
Tipologia di rifiuto	**VETRO**
Cosa mettere nel contenitore	Esempio: Tutti i contenitori (imballi) composti esclusivamente in vetro, anche se hanno delle piccole frazioni estranee, come ad esempio bottiglie (anche con il tappo), barattoli, vasetti, bicchieri. In ogni caso, tutto il materiale, per poter essere conferito, non deve contenere evidenti residui del contenuto.
Cosa NON mettere nel contenitore	Tutto ciò che non è imballaggio, come lastre di vetro, o è vetro mescolato con altri componenti, come ad esempio le lampadine, i neon, il vetro pirex, gli specchi e i cristalli, gli occhiali, oggetti in ceramica e porcellane e quelli che non entrano nel contenitore (ad esempio damigiane).
Colore del contenitore e/o sacchi	Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore per le informazioni specifiche per il proprio Comune
Modalità e frequenza di raccolta	Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore per le informazioni specifiche per il proprio Comune
Tipologia di rifiuto	**ORGANICO**
Cosa mettere nel contenitore	Esempio: Scarti di cucina, avanzi di cibi, alimenti avariati, gusci d'uovo, lische, scarti di verdura e frutta, fondi di caffè, filtri di tè, fiori recisi e piante domestiche (in piccola quantità), pane vecchio, tovaglioli di carta e carta casa unti e/o con residui organici, ceneri spente di caminetti, piccole ossa.

Cosa NON mettere nel contenitore	Liquidi e cibi bollenti, potature e ramaglie e tutto ciò che non è di natura organica, come ad esempio pannolini e assorbenti, stracci anche se bagnati.
Colore del contenitore e/o sacchi	Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore per le informazioni specifiche per il proprio Comune
Modalità e frequenza di raccolta	Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore per le informazioni specifiche per il proprio Comune
Tipologia di rifiuto	**SECCO RESIDUO**
Cosa mettere nel contenitore	Esempio: Gomma, cassette audio e video, CD, cellophane, posate di plastica, giocattoli, penne, piccoli oggetti in plastica e bakelite, carta carbone, carta oleata, carta plastificata, calze di nylon, stracci non più riciclabili, cocci di ceramica, pannolini e assorbenti, cosmetici, polveri dell'aspirapolvere, scarpe vecchie, piccoli oggetti in legno verniciato, oggetti in plastica.
Cosa NON mettere nel contenitore	Tutti i rifiuti riciclabili o ciò che può essere riutilizzato.
Colore del contenitore e/o sacchi	Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore per le informazioni specifiche per il proprio Comune
Modalità e frequenza di raccolta	Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore per le informazioni specifiche per il proprio Comune
Tipologia di rifiuto	**RIFIUTO VERDE**
Cosa mettere nel contenitore	Esempio: Erba, sfalci, potature, fiori recisi, piante domestiche.
Cosa NON mettere nel contenitore	Materiali non compostabili, scarti di cucina.
Modalità e frequenza di raccolta	Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore per le informazioni specifiche per il proprio Comune
Tipologia di rifiuto	**INGOMBRANTI**

Cosa mettere nel contenitore	Esempio: mobili (armadi, tavoli, poltrone, divani, reti per letto, sedie, etc.), materassi.
Modalità e frequenza di raccolta	Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore per le informazioni specifiche per il proprio Comune

In caso di dubbio sul corretto conferimento di specifici oggetti è possibile eseguire una ricerca tramite l'app Serit o Rifiutility; contattare il numero verde di Ser.I.T. o verificare sul calendario di raccolta comunale.

3.4 LE ALTRE RACCOLTE

Si elencano di seguito le principali varietà di rifiuto rientranti nelle diverse tipologie conferibili, ove previsto a livello comunale, presso gli Ecocentri.

Tabella 4 - Indicazioni e modalità di raccolta di altre tipologie di rifiuto

Tipologia di rifiuto	**PILE ESAUSTE**
Cosa mettere nel contenitore	Esempio: Pile esauste (stilo, ministilo, bottone, torcia, ecc.).
Cosa NON mettere nel contenitore	Imballaggi in plastica (sacchetti, bustine, ecc.), imballaggi in carta (confezioni, ecc.) e accumulatori per auto (da conferire nello specifico contenitore).
Modalità e frequenza di raccolta	Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore per le informazioni specifiche per il proprio Comune
Tipologia di rifiuto	**FARMACI SCADUTI**
Cosa mettere nel contenitore	Esempio: Farmaci scaduti, disinfettanti
Cosa NON mettere nel contenitore	Confezioni, blister, foglietti illustrativi

Modalità e frequenza di raccolta	Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore per le informazioni specifiche per il proprio Comune
Tipologia di rifiuto	**OLI ESAUSTI**
Cosa mettere nel contenitore	Esempio: Oli alimentari (contenitore oli vegetali), Oli minerali, olio motore (contenitore oli minerali).
Cosa NON mettere nel contenitore	altri materiali.
Modalità e frequenza di raccolta	Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore per le informazioni specifiche per il proprio Comune
Tipologia di rifiuto	**METALLI**
Cosa mettere nel contenitore	Esempio: Pentolame, scaffali metallici, tubi metallici, ferramenta
Cosa NON mettere nel contenitore	barattoli contenenti oli esausti, vernici, sostanze pericolose, materiali plastici, bombole del gas
Modalità e frequenza di raccolta	Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore per le informazioni specifiche per il proprio Comune
Tipologia di rifiuto	**RAEE - Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche**
Cosa mettere nel contenitore	Esempio: Lavatrici, frigoriferi, lavastoviglie, computer, televisori, phon, ferri da stiro, caricabatterie, alimentatori, cellulari.
Cosa NON mettere nel contenitore	Imballaggi degli elementi di cui sopra, pile, batterie.
Modalità e frequenza di raccolta	Si rimanda al calendario di raccolta comunale o al sito internet del gestore per le informazioni specifiche per il proprio Comune

In caso di dubbio sul corretto conferimento di specifici oggetti è possibile eseguire una ricerca tramite l'app Serit o Rifiutility; contattare il numero verde di Ser.I.T. o verificare sul calendario di raccolta comunale.

3.5 I CENTRI DI RACCOLTA

I Centri di raccolta sono normati ai sensi del Decreto Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 08-04-2008, modificato con il Decreto Ministeriale del 13-05-2009, integrato con il Decreto Legislativo 116 del 03-09-2020.

Si tratta di un'area recintata a servizio dei residenti di un Comune (o di più Comuni in caso di convenzione stipulata tra amministrazioni comunali) presso la quale sono conferite gratuitamente varie tipologie di rifiuti che per qualità e dimensioni non possono essere depositati nei normali contenitori per la raccolta differenziata. Durante l'orario di apertura i centri di raccolta sono presidiati da personale formato e disponibile a fornire informazioni.

3.5.1 Cosa portare al Centro di Raccolta:

Negli ecocentri è possibile conferire i seguenti rifiuti, ove è prevista la specifica raccolta: lavatrici, frigoriferi, lavastoviglie, computer, televisori, phon, ferri da stiro, caricabatterie, alimentatori , mobili, scrivanie, tavoli, credenze, librerie, tavolini, pile scariche, farmaci scaduti, letti, comodini, armadi, poltrone, divani, soprammobili, reti da letto, scaffali, sanitari, detriti risultanti da piccoli lavori domestici, sfalci e ramaglie, vetro, carta e cartone, plastica, metalli, batterie al piombo (batterie esauste di auto e moto), vernici, oli minerali e vegetali (olio da cucina, olio motore), ecc.

Per maggiori informazioni si invita a consultare i siti internet del Gestore raccolta e trasporto e del Comune, le app Serit o Rifiutility o il calendario di raccolta comunale.

3.5.2 Cosa non portare al Centro di Raccolta:

Organico e Secco residuo.

Per conoscere le modalità di accesso e conferimento e gli orari di apertura del Centro di Raccolta del proprio Comune consultare il sito comunale, l'app Serit o Rifiutility o il calendario di raccolta comunale.

Tabella 5 - Centri di Raccolta comunali presenti nel Bacino Verona Nord

COMUNE	UBICAZIONE ECOCENTRO
AFFI	Via Pitagora
BADIA CALAVENA	Via Minazzi
BARDOLINO	Località Campazzi
BOSCO CHIESANUOVA	Via Spiazzi (Vicino al Cimitero)
BRENTINO BELLUNO	Loc. Rivalta
BRENZONE SUL GARDA	NON PRESENTE
BUTTAPIETRA	Località Settimo di Gallese
BUSSOLENGO	Località Ferlina
CALDIERO	Via Giare
CAPRINO VERONESE	Via Papa Giovanni Xxiii
CASTEL D'AZZANO	Via Arturo Toscanini
CASTELNUOVO DEL GARDA	Via Carlo Marx
	Via Zonconi (Sandrà)
	Via Mantovana (Cavalcaselle)
CAVAION VERONESE	Strada Sotto Valzuane
	Frazione Sega di Cavaion
CAZZANO DI TRAMIGNA	Via Molini
CERRO VERONESE	Via San Vincenzo
COLOGNOLA AI COLLI	Viale Del Lavoro
COSTERMANO SUL GARDA	Località Pertica
DOLCE'	Via Ponte di Mezza Campagna
	Via Bardellini (Volargne)
ERBEZZO	Via Saibe
FERRARA DI MONTE BALDO	Vicino a Via Chiesa
FUMANE	Via Progni
	Via Dei Prati (Breonio)
GARDA	Località Risare
GREZZANA	Via Cav. Cesare Bellamoli
ILLASI	Via Domegiano
LAVAGNO	Via Castello
LAZISE	Località Boscon
MALCESINE	Via Gardesana 512 (Navene)
MARANO DI VALPOLICELLA	Via Paverno
MEZZANE DI SOTTO	NON PRESENTE
MONTECCHIA DI CROSARA	Località Pasquaro
MONTEFORTE D'ALPONE	Via Cervia
MOZZECANE	Via I Maggio
NEGRAR DI VALPOLICELLA	Via Francia
	Via Sattarine (Prun)
	Viale del Lavoro (Arbizzano)

PASTRENGO	Località Montaer
PESCANTINA	Via Bardoline
PESCHIERA DEL GARDA	Via Borgo Secolo
POVEGLIANO VERONESE	Via Madonna dell'uva Secca
RIVOLI VERONESE	Via Dell'ecologia
RONCA'	Via Del Lavoro (Frazione Terrossa)
ROVERE' VERONESE	Convenzione Utilizzo CRD di Velo Veronese e San Mauro di Saline
SAN BONIFACIO	Via Tombole
	Locara
SAN GIOVANNI ILARIONE	Località Boarie
SAN MARTINO BUON ALBERGO	Via Meucci
SAN MAURO DI SALINE	Via Brusamonte
SAN PIETRO IN CARIANO	Via Ossan
SAN ZENO DI MONTAGNA	Località Lastoni
SANT'AMBROGIO DI VALPOLICELLA	Via Roma
SANT'ANNA D'ALFAEDO	Via Verdi
SELVA DI PROGNO	Via Longhini
SOAVE	Via Cà del Bosco
SOMMACAMPAGNA	Via Gorgo
	Via Cesarina
SONA	Via Della Concordia (Lugagnano)
	Via Terminon (Capoluogo)
	Via Cavecchie (Palazzolo)
TORRI DEL BENACO	Convenzione Utilizzo CDR Di Garda
TREGNAGO	Strada Per Finetti
VALEGGIO SUL MINCIO	Via Pacinotti
	Via Casa San Giovanni
VELO VERONESE	Località Val di Velo
VESTENANOVA	Strada Provinciale 36 - Chilometro 17
VILLAFRANCA DI VERONA	Via Levà - Ex Leopardi 17 (Quaderni)
	Via Don Nicola Mazza (Dossobuono)
	Via Del Capitello (Caluri)
	Via Canossa (Alpo)

3.6 LO SPAZZAMENTO STRADALE

I servizi di pulizia del suolo sono svolti con modalità e frequenze variabili a seconda della programmazione degli stessi definita da ciascuna amministrazione comunale.

Lo spazzamento stradale può essere svolto nei seguenti modi:

- Spazzamento meccanizzato: prevede l'utilizzo di autospazzatrici di diversa capacità;
- Spazzamento misto: prevede l'utilizzo di autospazzatrici con l'ausilio di operatore a terra fornito di apposita attrezzatura;

- Spazzamento manuale: prevede l'utilizzo esclusivo di operatori a terra forniti di apposita attrezzatura.

Per ulteriori informazioni, consultare il sito internet del gestore o del proprio comune di residenza,

3.7 LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI

Nell'ambito dei servizi erogati dal gestore del servizio di raccolta e trasporto rientrano anche le attività di rimozione di rifiuti abbandonati e/o discariche abusive presenti su suolo pubblico su segnalazione dei competenti Uffici comunali o dei singoli cittadini.

3.8 LA RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE DEI RIFIUTI

Le nuove modalità di raccolta differenziata dei rifiuti hanno consentito al bacino Verona Nord di raggiungere e superare il 65% di raccolta differenziata prevista dalla normativa vigente. Grazie a tale nuovo sistema, quasi tutti i residenti del Bacino Verona Nord dispongono di un servizio di raccolta differenziata domiciliare dei rifiuti adeguato a garantire il rispetto delle normative vigenti, la salvaguardia dell'ambiente e del territorio e la corretta gestione economica del ciclo integrato dei rifiuti.
Attraverso i nuovi servizi di raccolta differenziata e le politiche di riduzione già avviate, il Consiglio di Bacino Verona Nord ed i Comuni che lo compongono sono riusciti, nell'arco temporale tra il 2016 e il 2020, a incrementare la percentuale di raccolta differenziata fino al 78,8% RD (anno 2020, dati certificati ARPAV), valore superiore all'obiettivo del Piano Regionale (76 % RD).

3.9 IL COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Il compostaggio domestico è stato promosso nel Bacino Verona Nord e si sta proseguendo con l'incentivazione di tale attività, volta a ridurre a monte la produzione di rifiuto organico, anche mediante riduzioni di tariffa. Per informazioni si invita a consultare il sito internet del Comune di residenza.

3.10 ALTRI INTERVENTI DI RIDUZIONE DEI RIFIUTI

Non è solo tramite la promozione del compostaggio domestico che il Consiglio di Bacino sta perseguendo il fondamentale obiettivo della riduzione della produzione dei rifiuti, ma anche attraverso la pianificazione e l'attuazione di un serie di proposte specifiche finalizzate a diffondere le buone pratiche di prevenzione e riciclo nel territorio.

Tra le diverse attività svolte, spiccano le attività di educazione e sensibilizzazione ambientale svolte nelle scuole.

Troviamo inoltre un video educativo per l'incentivazione al riciclo e disponibile sul sito del Consiglio di Bacino, nonché la realizzazione di una applicazione per dispositivi mobili "smart" denominata "**Rifiutility**" per la promozione alla corretta differenziazione dei rifiuti, per la consultazione del calendario della raccolta differenziata e segnalazioni di rifiuti accumulati.

Nel caso di modifiche sostanziali al servizio di raccolta, quale il passaggio alla modalità porta a porta, vengono organizzate serate informative e tutorial per la popolazione coinvolta.

4 LA TARIFFA DEL SERVIZIO

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

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

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

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

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

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

Nel metodo presuntivo (secondo il D.P.R. n. 158/99) 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.

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

In attesa della gestione unica della tariffa, l'utente può reperire le informazioni circa il documento di riscossione, gli importi addebitati e le modalità di pagamento dai singoli Gestori della tariffa tramite i contatti di cui alla tabella 6.

5 I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO

In attesa della gestione definitiva del servizio integrato di igiene urbana, al fine di favorire la conoscenza, da parte della popolazione, delle attività oggetto della presente Carta, il Consiglio di Bacino Verona Nord, in sinergia con i Comuni e il Gestore del servizio di Raccolta e Trasporto si avvale di molteplici strumenti comunicativi, garantendo gli opportuni punti di contatto agli utenti.

5.1 NUMERI VERDI E NUMERI UTILI

Il gestore del servizio di raccolta e trasporto ha attivato un numero verde dove è possibile ottenere informazioni, effettuare prenotazioni di servizi, segnalazioni, reclami di disservizi o richiedere informazioni circa l'esecuzione dell'attività di raccolta rifiuti.
Il servizio è attivo dal lunedì al sabato nelle fasce orarie 9-12.30 e 13.30-16, contattando il numero verde 800125850

5.2 SPORTELLI TARIFFA- NUMERI VERDI E NUMERI UTILI

Nei Comuni Bacino Verona Nord i Gestori della tariffa (Comuni), che dispongono, tramite gli Uffici Tributi, sia di un servizio di sportello fisico che telefonico, tramite il quale l'utente può presentare richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio in riferimento al tributo.

Tabella 6 - Gestione tariffa rifiuti: sportelli informativi e numeri di riferimento attualmente attivi presso gli uffici comunali

Comune	Orari Sportello	Contatto telefonico ed orari
Affi		
Badia Calavena		
Bardolino		
Bosco Chiesanuova		
Brentino Belluno		

Brenzone sul Garda		
Bussolengo		
Buttapietra		
Caldiero		
Caprino Veronese		
Castel d'Azzano		
Castelnuovo del Garda		
Cavaion Veronese		
Cazzano di Tramigna		
Cerro Veronese		
Colognola ai Colli		
Costermano sul Garda		
Dolcè		
Erbezzo		
Ferrara di Monte Baldo		
Fumane		
Garda		
Grezzana		
Illasi		
Lavagno		
Lazise		
Malcesine		
Marano di Valpolicella		
Mezzane di Sotto		
Montecchia di Crosara		
Monteforte d'Alpone		
Mozzecane	Mar 9.30-12.30 / 16.30-17.30; Giovedì 9.30-12.30; Venerdì su appuntamento. Via Caterina Bon Brenzoni n. 26	Ufficio tributi: 045.6335807 Lun-Ven 9.00-12.30 e.bellesini@comunemozzecane.it
Negrar di Valpolicella		
Pastrengo		
Pescantina		
Peschiera del Garda		
Povegliano Veronese		

Rivoli Veronese	
Roncà	
Roverè Veronese	
San Bonifacio	
San Giovanni Ilarione	
San Martino Buon Albergo	
San Mauro di Saline	
San Pietro in Cariano	
San Zeno di Montagna	
Sant'Ambrogio di Valpolicella	
Sant'Anna d'Alfaedo	
Selva di Progno	
Soave	
Sommacampagna	
Sona	
Torri del Benaco	
Tregnago	
Valeggio sul Mincio	
Velo Veronese	
Vestenanova	
Villafranca di Verona	

5.3 GLI STRUMENTI ON LINE

In quanto gestore della tariffa (tassa rifiuti - TARI), sul sito web del Comune di Mozzecane (https://www.comunemozzecane.it) è possibile trovare una pagina dedicata "Portale trasparenza gestione rifiuti" con le informazioni utili.

il Gestore delle attività del servizio di igiene urbana ha un sito web con sezioni dedicate all'utente, molte delle quali consentono un contatto diretto per richieste di informazioni e/o trasmissione di documenti. Il Gestore, inoltre, dispone di una app per dispositivi mobili "*smart*" per il contatto con l'utente nella quale è visualizzabile il calendario di raccolta, servizi di prenotazione ingombranti, segnalazioni.

App: Serit è l'app disponibile per dispositivi Android e iOS, che il Gestore mette a disposizione dell'utente per la raccolta differenziata. L'app offre i seguenti strumenti:

- glossario/dizionario dei rifiuti aggiornato in base alle indicazioni degli utenti;
- servizio di prenotazione ingombranti;

- calendario delle raccolte domiciliari, anche differenti su più zone dello stesso Comune.

App: Rifiutility è l'app che il Consiglio di Bacino mette a disposizione dell'utenza. L'app, disponibile per Android e iOS (compreso iPad) e permette di:

- consultare il "dizionario dei rifiuti", per sapere dove gettare il rifiuto;
- consultare i calendari della raccolta porta a porta;
- ottenere informazioni sul ritiro dei rifiuti ingombranti;
- segnalare la presenza di rifiuti abbandonati;
- consultare le News in merito alla raccolta del proprio comune.

6 MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE

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

6.1 RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

L'utente in caso di richiesta scritta di informazioni o segnalazione per disservizio può inviare una comunicazione, utilizzando gli strumenti di comunicazione indicati nel Capitolo 5.
La richiesta deve essere indirizzata al Gestore di riferimento in tempo utile per consentirne un adeguato riscontro, soprattutto in caso di reclami imputabili ad un disservizio.
Il Gestore delle diverse attività del servizio di igiene urbana è tenuto alla registrazione delle richieste ricevute e all'opportuna trasmissione di un riscontro.
I moduli per i reclami e le richieste di informazioni devono avere dei contenuti minimi, come indicati negli schemi di cui al capitolo 7 della presente Carta; gli stessi possono essere personalizzati dai differenti Comuni e sono reperibili tramite i punti di contatto indicati al precedente capitolo 5.
I moduli, trasmissibili via posta, via posta elettronica, presso i punti di contatto con l'utente (sportello on line e/o sportello fisico, ove attivo), oppure compilabili online, devono contenere i seguenti campi obbligatori:

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

- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo.

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

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

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

6.2 DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE

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

6.3 TUTELA DELLA PRIVACY

Il trattamento dei dati personali si intende riservato al solo uso interno e per il tempo necessario per assolvere al servizio oggetto del rapporto e secondo le modalità che garantiscano la tutela della privacy. I dati raccolti verranno trattati secondo i principi stabiliti in materia di privacy (Reg. 2016/679/UE e di ogni altro testo legislativo nazionale e successive modificazioni). Secondo la normativa indicata, il trattamento deve essere improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.
Il Consiglio di Bacino, nello svolgimento dei servizi oggetto della presente Carta, non tratta dati dell'utente definiti "dati sensibili", cioè idonei a rilevare lo stato di salute, l'adesione a sindacati, la confessione religiosa, le convinzioni filosofiche e/o l'adesione a partiti politici per cui è necessario il consenso espresso.
In funzione all'esecuzione dei servizi oggetto della presente carta, i dati raccolti direttamente dal consiglio di Bacino Verona Nord o dai Comuni aderenti, sono necessari per assolvere alla funzione e sono considerati leciti secondo quanto previsto dall'art. 6 e) del GDPR, "il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento".

Nei casi diversi dall'art 6 GDPR il consenso deve essere espresso e distinguibile per le finalità di raccolta del dato.

7 MODULISTICA

Al fine di agevolare l'utente nelle richieste da trasmettere ai vari Gestori è consigliato consultare i siti web degli stessi.

Per quanto riguarda la modulistica relativa alla gestione della tariffa (tassa rifiuti - TARI), sul sito web del Comune di Mozzecane (https://www.comunemozzecane.it) è possibile trovare una pagina dedicata "Portale trasparenza gestione rifiuti" con le informazioni utili.