



**Comune di Lazise
Provincia di Verona**

CARTA DELLA QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI

UFFICIO TRIBUTI

UFFICIO ECOLOGIA

Conforme al “Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” (TQRIF)
approvato da ARERA con delibera 15/22

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 303 del 22.12.2022

INDICE

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: RIFERIMENTI NORMATIVI

2. LE FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

3. DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

4. ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO

5. ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI: DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI

6. STANDARD GENERALI DI QUALITÀ

7. SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA

- **7.1 INFORMAZIONI RELATIVE LA RACCOLTA DEI RIFIUTI DEL COMUNE DI LAZISE**

8. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

9. I CENTRI DI RACCOLTA

10. LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI

11. SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI INGOMBRANTI

12. LA TARIFFA DEL SERVIZIO – TARI

- **12.1 TARIFFA PER LE UTENZE DOMESTICHE**
- **12.2 TARIFFA PER LE UTENZE NON DOMESTICHE**
- **12.3 TRIBUTO PROVINCIALE**

13. ATTIVAZIONE, CESSAZIONE E VARIAZIONE DEL SERVIZIO TARI

14. INFORMAZIONI SU MODALITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE, RETTIFICA DEGLI IMPORTI E RIMBORSI

15. ACCERTAMENTI

16. AGEVOLAZIONI E RIDUZIONI

17. RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

18. MODULISTICA

19. LA TUTELA DELLA PRIVACY

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta della qualità dei servizi (o più semplicemente “Carta”) è un documento che permette all'utente di conoscere le caratteristiche e le modalità di svolgimento dei servizi erogati a favore degli utenti.

La Carta è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n. 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- D.lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- D.lgs. n. 33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- Delibera dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”.

2. LE FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

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

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

La politica di qualità del Comune si basa sui criteri di seguito riportati:

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

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

3. DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'utente interessato può trovare la Carta della qualità dei servizi presso gli sportelli degli Uffici Tributi ed Ecologia o sul sito web del Comune di Lazise (VR): <https://www.comune.lazise.vr.it>

4. 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 s.m.i., che raggruppa 58 comuni della provincia di Verona, tra cui il Comune di Lazise. 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.

5. ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI: DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI

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

UFFICIO TRIBUTI (servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti)

Responsabile del Procedimento

Sig. Roberto Azzali

Tel: 045 6445152

mail: r.azzali@comune.lazise.vr.it

Responsabile del Servizio

Dott. Matteo Brighenti

Tel: 045 6445130

mail: m.brighenti@comune.lazise.vr.it

Orario di apertura al pubblico e ricevimento telefonate:

LUN dalle ore 9.00 alle ore 12.00

MAR dalle ore 9.00 alle ore 12.00

MER dalle ore 9.00 alle ore 12.00

GIO dalle ore 9.00 alle ore 12.00 – dalle ore 15.00 alle ore 17.00

VEN dalle ore 9.00 alle ore 12.00

UFFICIO ECOLOGIA (per informazioni inerenti il servizio di raccolta rifiuti, servizio di spazzamento e lavaggio strade, orari dei centri di raccolta, segnalazioni di rifiuti abbandonati e servizio di raccolta rifiuti ingombranti)

Orario di apertura al pubblico e ricevimento telefonate:

LUN dalle ore 9.00 alle ore 12.00

MAR dalle ore 9.00 alle ore 12.00

MER dalle ore 9.00 alle ore 12.00

GIO dalle ore 9.00 alle ore 12.00 – dalle ore 15.00 alle ore 17.00

VEN dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Responsabile del Procedimento

Sig.ra Jessica Brentegani

Tel: 045 6445133

mail: ufficio.ecologia.demanio@comune.lazise.vr.it

Responsabile del Servizio

Geom. Giuseppe Zanini

Tel: 045 6445120

mail: g.zanini@comune.lazise.vr.it

6. STANDARD GENERALI DI QUALITÀ

Il Comune di Lazise, nello svolgimento dei propri servizi, è tenuto ad osservare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati nella gestione dello schema regolatorio I, 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.

7. 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:

Raccolta, trasporto e smaltimento	Spazzamento	Centro di raccolta
RTI SER.I.T – Consiglio di Bacino Verona Nord	RTI SER.I.T	RTI SER.I.T

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, 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 Lazise, 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.

7.1 INFORMAZIONI RELATIVE LA RACCOLTA DEI RIFIUTI DEL COMUNE DI LAZISE

Tutte le utenze domestiche, gli alberghi, i gestori dei pubblici esercizi per la somministrazione di alimenti e bevande, nonché gli ambienti commerciali, **siti nel centro storico di Lazise** conferiscono i rifiuti separati per tipologia nel centro di raccolta ubicato dietro il Parcheggio Marra.

Per comprovate esigenze di difficoltà vi è la possibilità di concordare il servizio di raccolta "Porta a porta" svolto da un operatore di SER.I.T, per la raccolta dei rifiuti.

Per alcune **utenze site a Pacengo in Via Marengo, Piazza Sen. A. Alberti, e Via Peschiera** il servizio di "porta a porta" è stato revocato e pertanto queste utenze utilizzano, per il conferimento dei rifiuti differenziati, l'ecocentro realizzato in Piazzale Marengo.

L'accesso allo stesso avviene tramite badge consegnato dal Comune di Lazise ed il cui utilizzo è strettamente personale.

Al di fuori del centro storico di Lazise e con esclusione delle utenze che attingono all'ecocentro di Pacengo, vige la raccolta differenziata delle diverse frazioni di rifiuti col sistema "**porta a porta**", (ad eccezione della raccolta del vetro) che prevede la raccolta presso ogni proprietà, in giorni prestabiliti, delle diverse tipologie di rifiuto.

Tutti i rifiuti raccolti col sistema "porta a porta" dovranno essere posizionati all'esterno dell'abitazione, oppure all'interno o all'esterno della proprietà come pre-concordato, dopo le ore 22.00 del giorno precedente la raccolta ed entro le ore 03.00 del giorno di raccolta.

È stato attivato da SER.I.T il n. telefonico 800125850 per segnalazioni e reclami inerenti la raccolta differenziata.

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 Lazise, del Gestore di raccolta e trasporto e del Consiglio di Bacino.

8. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

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

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

L'intervento nel complesso consiste in:

- Spazzamento dei marciapiedi, dei cigli stradali ed eventuale raccolta di rifiuti abbandonati sul suolo pubblico o privato ad uso pubblico;

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

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

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

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

9. 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.

Il centro di raccolta in Via Prati 46, è un'area recintata a servizio dei residenti del Comune presso la quale possono essere 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.

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 Rifiutivity o il calendario di raccolta comunale.

Per conoscere le modalità di accesso e conferimento e gli orari di apertura del Centro di Raccolta consultare il sito <https://www.comune.lazise.vr.it>, l'app Serit o Rifiutivity o il calendario di raccolta comunale.

10. 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 singoli cittadini.

11. SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI INGOMBRANTI

Il Servizio di raccolta dei materiali ingombranti effettuato a domicilio è riservato esclusivamente alle utenze domestiche ubicate nel Comune di Lazise ed è svolto in forma gratuita telefonando al n. 800734989.

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

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

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

12. LA TARIFFA DEL SERVIZIO – TARI

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

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

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

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

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

Le tariffe TARI sono così composte:

Tipologia di Tariffa	Composizione tariffe
Per utenza domestica	<ul style="list-style-type: none">• Parte fissa• Parte variabile• Tributo provinciale TEFA per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente
Per utenza non domestica: Tariffe differenziate per categorie di attività con omogenea potenzialità di produzione di rifiuti	

12.1 TARIFFA PER LE UTENZE DOMESTICHE

La quota fissa della tariffa per le utenze domestiche è determinata applicando alla superficie dell'alloggio e dei locali che ne costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie paramtrate al numero degli occupanti.

La quota variabile della tariffa per le utenze domestiche è determinata in relazione al numero degli occupanti.

12.2 TARIFFA PER LE UTENZE NON DOMESTICHE

La quota fissa della tariffa per le utenze non domestiche è determinata applicando alla superficie imponibile le tariffe per unità di superficie riferite alla tipologia di attività svolta.

La quota variabile della tariffa per le utenze non domestiche è determinata applicando alla superficie imponibile le tariffe per unità di superficie riferite alla tipologia di attività svolta.

12.3 TRIBUTO PROVINCIALE

Il tributo provinciale, commisurato alla superficie dei locali e delle aree assoggettabili al tributo comunale, è applicato nella misura percentuale deliberata dalla provincia o dalla città metropolitana sull'importo del tributo comunale.

13. 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.

La dichiarazione deve essere presentata anche in caso di cessazione o variazione dell'utenza.

Le modalità e i termini di presentazione delle dichiarazioni sono indicati nel Regolamento comunale TARI disponibile sul sito web dell'Ente.

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

14. INFORMAZIONI SU MODALITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE, RETTIFICA DEGLI IMPORTI E RIMBORSI

La TARI viene pagata:

- per i versamenti dall'Italia mediante modello F24 allegato all'avviso di pagamento inviato al contribuente,
- per i versamenti dall'estero non essendo possibile utilizzare il modello F24, possono essere effettuati tramite bonifico bancario.

Il versamento è effettuato in 2 rate, con scadenze determinate annualmente dal Consiglio Comunale con la deliberazione di approvazione delle tariffe, con facoltà di effettuare il pagamento in un'unica soluzione.

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, rettifica degli importi e rimborsi, si rinvia alle disposizioni contenute nello specifico Regolamento della TARI del Comune di Lazise, disponibile sul sito web dell'Ente.

15. ACCERTAMENTI

Il Comune procede alla rettifica delle dichiarazioni incomplete o infedeli o dei parziali o ritardati versamenti, nonché all'accertamento d'ufficio delle omesse dichiarazioni o degli omessi versamenti, notificando al contribuente un apposito avviso motivato.

L'avviso di accertamento specifica le ragioni dell'atto e indica distintamente le somme dovute per tributo, maggiorazione, tributo provinciale, sanzioni, interessi di mora, e spese di notifica.

L'indirizzo di spedizione dei documenti di pagamento è tratto da fonti attendibili ufficiali: Anagrafe, Camera di Commercio, Agenzia delle Entrate o mail comunicata dai contribuenti.

Per altre disposizioni si rinvia al Regolamento TARI.

16. AGEVOLAZIONI E RIDUZIONI

Nella delibera tariffaria può essere indicata una percentuale di riduzione della tariffa, applicata alla quota variabile, relativa alle utenze domestiche che si trovano nelle seguenti condizioni:

- a) abitazioni con unico occupante;
- b) abitazioni tenute a disposizione per uso stagionale od altro uso limitato e discontinuo, non superiore a 183 giorni nell'anno solare;
- c) abitazioni occupate da soggetti che risiedano o abbiano la dimora, per più di sei mesi all'anno, all'estero;
- d) fabbricati rurali ad uso abitativo.

Per altre riduzioni previste (riduzioni per attività di compostaggio, riduzioni per utenze non domestiche, riduzioni per il recupero, riduzioni per il riciclo ecc ...) si rimanda al Regolamento TARI.

17. 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 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.

I reclami possono essere presentati:

- via email: Ufficio Tributi: r.azzali@comune.lazise.vr.it
m.brighenti@comune.lazise.vr.it
Ufficio Ecologia: ufficio.ecologia.demanio@comune.lazise.vr.it
g.zanini@comune.lazise.vr.it
- PEC dell'Ente: comune.lazise.urp@halleypec.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.

Il Responsabile del Servizio competente valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità.

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

18. MODULISTICA

I moduli, riportanti le informazioni minime richieste da ARERA, sono periodicamente predisposti, aggiornati e messi a disposizione dal Comune di Lazise presso gli Uffici Tributi ed Ecologia o sito web dell'Ente - <https://www.comune.lazise.vr.it> – sezione modulistica.

19. LA TUTELA DELLA PRIVACY

Il Comune di Lazise, 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).