



COMUNE DI GARDA

Provincia di Verona

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

DI GESTIONE TARIFFE DELLA TASSA SUI RIFIUTI (TARI) E RAPPORTO CON GLI UTENTI

SCHEMA REGOLATORIO I

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n.136 del 30/11/2022

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI

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 dal Comune di Garda a favore dei propri utenti. La Carta è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

D.P.C.M. del 27/01/1994, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;

D.L. del 12/05/1995, convertito nella **Legge 11/07/1995 n. 273**, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;

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

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

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

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

Delibera dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”.

1.2 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 Gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, al fine di migliorare i rapporti tra lo stesso/gli stessi e gli utenti.

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

La presente Carta è approvata in conformità allo **schema regolatorio 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 stata operata dal Consiglio di Bacino Verona Nord in quanto Ente di governo dell’Ambito.

1.3 DOVE È POSSIBILE TROVARLA

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

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

2. L'ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO

L'Ente di Governo dell'Ambito o Ente Territorialmente Competente (ETC) è il Consiglio di Bacino Verona Nord, istituito ai sensi della L.R. Veneto 52/2012 e ss.mm.ii., che raggruppa 58 comuni della provincia di Verona, tra cui il Comune di Garda. 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.

2.1 ATTIVITA' GESTITE DAL COMUNE DI GARDA

Il Comune di Garda risulta gestore delle seguenti attività:

- Gestione tariffe della Tassa sui Rifiuti (TARI) e rapporto con gli utenti;

2.2. GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA STRUTTURA

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

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

2.3 ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI: DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI

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

- **all'Ufficio Tributi** (per il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti):

- direttamente presso l'Ufficio in Garda - Lungolago Regina Adelaide n. 15, nei seguenti orari di ricevimento: martedì 15.30 / 17.30 - mercoledì 9.00 / 12.30 - venerdì 9.00 / 12.30;
- telefonando ai numeri 0456208436 - 0456208414 dal lunedì al venerdì 08.00 / 13.00 e nei pomeriggi di martedì e giovedì 14.00 / 17.00;

- tramite e-mail all'indirizzo tributi@comune.garda.vr.it PEC: comune.garda@pec.it

- **all'ufficio Tecnico - Settore Ecologia** - Lungolago Regina Adelaide n. 15, nei seguenti orari di ricevimento: martedì 15.30 / 17.30 - mercoledì 9.00 / 12.30 - venerdì 9.00 / 12.30;

- telefonando ai numeri 0456208451 dal lunedì al venerdì 08.00 / 13.00 e nei pomeriggi di martedì e giovedì 14.00 / 17.00;

- tramite e-mail all'indirizzo: ediliziapubblica@comune.garda.vr.it PEC: comune.garda@pec.it

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 più paritario tra soggetto Gestore e cittadino, una relazione in cui l'utente, da semplice destinatario del servizio, diviene "protagonista" del servizio stesso e dei suoi obiettivi.

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

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

3.1 STANDARD GENERALI DI QUALITÀ

Il Comune di Garda, 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.

4. I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA

Nel Comune di Garda è attivo il servizio di raccolta rifiuti porta a porta.

Le modalità di raccolta sono descritte nell'apposita sezione presente sul sito istituzionale <https://www.comune.garda.vr.it/it>.

4.1 I CENTRI DI RACCOLTA

All'interno del territorio comunale è presente un centro di raccolta rifiuti sito in Via Don Sturzo.

Possono accedere al centro di raccolta, tutti i contribuenti di utenze domestiche iscritti per la Tassa rifiuti.

Presso il centro è possibile conferire:

- ✓ **carta e cartone**
- ✓ **plastica**
- ✓ **legno**
- ✓ **metalli, rifiuti ferrosi**
- ✓ **olii vegetali esausti**
- ✓ **pile e batterie**
- ✓ **contenitori T/FC**
- ✓ **RAEE R1 - frigoriferi, condizionatori, congelatori, ecc.**
- ✓ **RAEE R2 - grandi elettrodomestici - lavatrici, lavastoviglie, cappe, forni, ecc.**
- ✓ **RAEE R3 - televisori e schermi a tubo catodico, LCD o plasma, monitor, ecc.**
- ✓ **RAEE R4 - piccoli elettrodomestici - stampanti, computer e apparecchi informatici, telefoni, apparecchi di illuminazione (no sorgenti luminose), pannelli fotovoltaici, ecc.**
- ✓ **RAEE R5 – sorgenti luminose - lampadine a basso consumo, lampade e led, lampade a neon, lampade fluorescenti, ecc.**
- ✓ **rifiuti derivanti dalla manutenzione del verde, sfalci e ramaglie, ecc.**
- ✓ **rifiuti ingombranti eterogenei**
- ✓ **vetro (esclusi imballi)**
- ✓ **frazione organica umida**
- ✓ **terra e roccia**

4.2 LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI

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

4.3 IL COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Al fine di favorire la riduzione della produzione totale dei rifiuti il Comune di Garda ha istituito con delibera di Consiglio Comunale n. 24 del 04/08/2014, il Regolamento per la disciplina del compostaggio domestico.

Per la domanda di adesione al compostaggio domestico e riduzione tariffaria, si rimanda alle specifiche disposizioni del Regolamento comunale per la disciplina della Tassa rifiuti.

Il modello di adesione è reperibile sul sito istituzionale <https://www.comune.garda.vr.it/it>.

5. LA TARIFFA DEL SERVIZIO

La tassa sui rifiuti (TARI) istituita ai sensi dell'art. 1, comma 639, della Legge 27/12/2013, n. 147, disciplina successivamente confermata dalla Legge 27/12/2019, n. 160, è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

5.1 INFORMAZIONI RELATIVE ALL'ATTIVAZIONE, CESSAZIONE E VARIAZIONE DEL SERVIZIO

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 inizio, corrispondente alla richiesta di attivazione del servizio, entro novanta giorni dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile. La dichiarazione deve essere presentata anche in caso di cessazione o variazione dell'utenza, sempre entro 90 giorni dalla data di avvenuta cessazione o variazione. Detti termini, in ogni caso, fanno salvi i differenti termini previsti dalla Legge o dal Regolamento della tassa rifiuti.

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

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

5.2 INFORMAZIONI GENERALI NEI DOCUMENTI DI RISCOSSIONE

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

L'invio dell'avviso può avvenire anche tramite posta elettronica se il contribuente ne ha fatto esplicita richiesta.

5.3 INFORMAZIONI SUGLI IMPORTI ADDEBITATI NEI DOCUMENTI DI RISCOSSIONE

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 le utenze domestiche e non domestiche, 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.

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

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

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

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

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

5.4 INFORMAZIONI SU MODALITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

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

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

Per eventuali rateizzazioni, si rinvia alle specifiche disposizioni contenute nel Regolamento generale delle entrate comunali o nel Regolamento della tassa rifiuti.

Nel caso in cui nell'avviso di pagamento TARI fossero indicati dati errati, il contribuente può chiederne la rettifica all'Ufficio Tributi, il quale provvede entro il termine massimo di 60 giorni dalla presentazione della richiesta. In caso di somme pagate in eccedenza rispetto al dovuto, il contribuente può chiederne il rimborso mediante accredito su c/c bancario/postale, oppure mediante compensazione con gli importi dovuti per l'annualità successiva.

6. MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE

6.1 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.

6.2 COME DEVE ESSERE FORMULATO UN RECLAMO

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

I reclami possono essere presentati:

- direttamente presso l'Ufficio Protocollo comunale aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30, martedì e giovedì dalle 15.30 alle 17.30;
- per posta ordinaria all'indirizzo COMUNE DI GARDA - Lungolago Regina Adelaide n. 15 - 37016 GARDA (VR);
- tramite e-mail all'indirizzo tributi@comune.garda.vr.it oppure PEC all'indirizzo comune.garda@pec.it

6.3 COME DEVE ESSERE FORMULATA UNA RISPOSTA DA PARTE DEL GESTORE

Gli uffici preposti si impegnano a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo. Qualora fosse necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione gli uffici, nel termine anzidetto, rispondono all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica ed il relativo Responsabile.

6.4 DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE

Tutti gli utenti possono formulare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi agli indicatori presenti nella Carta. Nel caso in cui l'utente non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori. E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

6.5 TUTELA DELLA PRIVACY

Il Comune di Garda, 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). L'informativa completa è consultabile sul sito istituzionale <https://www.comune.garda.vr.it/it> nella sezione "Amministrazione trasparente".

7. RISULTATI AMBIENTALI

Sul sito istituzionale <https://www.comune.garda.vr.it/it>, nell'apposita sezione, è possibile visualizzare la percentuale di raccolta differenziata conseguita dal Comune di Garda.

8. MODULISTICA

Tutta la modulistica relativa ai servizi oggetto della presente Carta, sono disponibili nella sezione "Modulistica" accessibile dalla home page del sito istituzionale del Comune di Garda <https://www.comune.garda.vr.it/it>.

