

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

Indice

1.	LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA.....	3
1.1	LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
1.2	FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	3
1.3	DOVE È POSSIBILE TROVARLA	4
2	L'ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO E I GESTORI DELLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA.....	5
2.1	L'ENTE DI GOVERNO	5
2.1.1	Presentazione	5
2.1.2	Quali comuni sono rappresentati	6
2.2	GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA STRUTTURA	6
2.3	I GESTORI DELLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA	7
2.3.1	Chi sono	7
2.4	GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLE STRUTTURE.....	7
3	LE POLITICHE PER LA QUALITÀ E I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	10
3.1	STANDARD GENERALI DI QUALITÀ.....	12
3.2	I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA.....	12
3.3	LE RACCOLTE DIFFERENZIATE	12
3.4	LE ALTRE RACCOLTE.....	15
3.5	I CENTRI DI RACCOLTA	16
3.5.1	Cosa portare al Centro di Raccolta:.....	16
3.5.2	Cosa non portare al Centro di Raccolta:.....	17
3.6	LO SPAZZAMENTO STRADALE.....	17
3.7	LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI	17
3.8	LA RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE DEI RIFIUTI.....	17
3.9	IL COMPOSTAGGIO DOMESTICO	18
3.10	ALTRI INTERVENTI DI RIDUZIONE DEI RIFIUTI.....	18
4	LA TARIFFA DEL SERVIZIO.....	18

5	I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO	22
5.1	NUMERI VERDI E NUMERI UTILI	22
5.2	SPORTELLI TARIFFA- NUMERI VERDI E NUMERI UTILI	22
5.3	GLI STRUMENTI ON LINE.....	23
6	MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE	23
6.1	RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI.....	23
6.2	DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE	24
6.3	TUTELA DELLA PRIVACY.....	24
7	MODULISTICA	25

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 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.

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, e presso la sede operativa del Consiglio di Bacino, nonché sul sito web del Comune di Castel d'Azzano.

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 Presentazione

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 degli 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;
- indicazione 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

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 di 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 Chi sono

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 al contributo tariffario. Il Gestore, per le attività di propria competenza, risponde direttamente agli utenti per eventuali richieste.

Tabella 1

Comune	Gestore Tariffa	Gestore Raccolta e Trasporto	Ente di Governo
Castel d'Azzano	Comune di Castel d'Azzano	SER.I.T.	Consiglio di Bacino Verona Nord

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 1 - 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.
SPORTELLI FISICI 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 TQRIF)	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 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 obiettivi 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 stimulate 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'obiettivo 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.

La modalità di svolgimento dei servizi di raccolta dei rifiuti per il Comune di Castel d'Azzano è la raccolta porta a porta.

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 2 - 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 detersivi, 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 3 - 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 frequenza di raccolta	e di 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 frequenza di raccolta	e di 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 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 4 - Centro di Raccolta comunale

COMUNE	UBICAZIONE ECOCENTRO
CASTEL D'AZZANO	Via Arturo Toscanini

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). Il Comune di Castel d'Azzano nel 202 è arrivato al 79,39% 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, 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.

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.

Tariffe fisse e variabili su utenze domestiche applicate nel 2022 approvate con deliberazione di Consiglio comunale n. 15 del 19/05/2022 dal Comune di Castel d'Azzano in base al numero dei componenti del nucleo familiare:

N° componenti nucleo familiare	Tariffa quota fissa €/mq	Tariffa quota variabile €/nucleo fam.
Nuclei familiari da 1 persona	0,40	39,10
Nuclei familiari da 2 persone	0,48	91,22
Nuclei familiari da 3 persone	0,53	117,29
Nuclei familiari da 4 persone	0,58	143,35
Nuclei familiari da 5 persone	0,62	188,96
Nuclei familiari da 6 persone	0,66	221,54

Il Regolamento TARI approvato dal Consiglio Comunale il 18/06/2020 con deliberazione n. 13 e modificato con deliberazione n. 19 del 24/06/2021, prevede delle riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico. L'istanza va presentata all'ufficio Tributi assieme ad una dichiarazione dei Servizi sociali.

Tariffe fisse e variabili su utenze domestiche applicate nel 2022 approvate con deliberazione di Consiglio comunale n. 15 del 19/05/2022 dal Comune di Castel d'Azzano:

Cat.	Attività	Tariffa quota fissa €/mq	Tariffa quota variabile €/mq
1	Musei, biblioteche, scuole, associazioni, luoghi di culto	0,25	0,42
2	Cinematografi e teatri	0,80	1,32
3	Autorimesse e magazzini senza alcuna vendita diretta	1,12	1,85
4	Campeggi, distributori carburanti, impianti sportivi	0,47	0,78
5	Stabilimenti balneari	0,80	1,31
6	Esposizioni e autosaloni	0,95	1,59
7	Alberghi con ristorante	1,49	2,60
8	Alberghi senza ristorante	1,34	2,39
9	Case di cura e riposo	1,61	2,40
10	Ospedali	1,61	2,40
11	Uffici, agenzie	1,33	1,85
12	Banche ed istituti di credito, studi professionali	1,13	1,82
13	Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta e altri beni durevoli	1,75	2,13
14	Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze	2,18	1,35
15	Negozi particolari quali filatelia, tende e tessuti, tappeti, cappelli e ombrelli, antiquariato	1,49	2,12
16	Banchi di mercato beni durevoli	2,81	4,64
17	Attività artigianali tipo botteghe: parrucchiere, barbiere, estetista	1,84	1,97
18	Attività artigianali tipo botteghe: falegname, idraulico, fabbro,	1,28	2,52

	elettricista		
19	Carrozzeria, autofficina, elettrauto	1,75	2,13
20	Attività industriali con capannoni di produzione	1,34	2,39
21	Attività artigianali di produzione beni specifici	1,36	2,39
22	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub	3,46	5,74
23	Mense, birrerie, hamburgerie	3,01	5,00
24	Bar, caffè, pasticceria	2,69	4,02
25	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari	2,51	4,35
26	Plurilicenze alimentari e/o miste	3,25	2,79
27	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante, pizza al taglio	4,46	7,39
28	Ipermercati di generi misti	1,94	5,41
29	Banchi di mercato di genere alimentari	3,91	3,61
30	Discoteche, night club	2,13	3,27

Il suddetto regolamento prevede agevolazioni per chi rinuncia alle "slot machine" o analoghi dispositivi elettronici destinati al gioco d'azzardo; per le Associazioni ed Istituti aventi finalità assistenziali, sociali e sociosanitari, delle ONLUS, delle associazioni di volontariato iscritte al registro regionale del volontariato e di quelle religiose; per le scuole di ogni ordine e grado pubbliche e private legalmente riconosciute; per i negozi con vendita di prodotti al dettaglio di prodotti alla spina; per le ditte che hanno subito il lock-down a causa del Covid-19.

Le modalità di pagamento ammesse per il pagamento della TARI è l'F24 e le scadenze del pagamento divise in due rate e previste dal regolamento sono il 31 maggio e il 2 dicembre di ogni anno. Il contribuente può decidere di pagare tramite il PagoPA andando sul sito istituzionale nella sezione PagoPA e scegliere la modalità di pagamento spontaneo.

Il contribuente non incorre in sanzioni o interessi di mora se riceve il sollecito di pagamento con raccomandata A.R. o PEC, qualora anche dopo il sollecito di pagamento non dovesse pagare, si emette accertamento con le sanzioni e gli interessi previsti per legge.

Il contribuente che omette di dichiarare la costituzione/variazione della TARI entro i termini previsti dalla normativa, è soggetto all'accertamento comprensivo delle sanzioni e degli

interessi di legge previsti per l'omessa dichiarazione.

Il contribuente può, tramite la modulistica messa a disposizione dell'Ente, reperibile oltre che all'ufficio Tributi anche sul sito web istituzionale del Comune, segnalare errori nel calcolo della bolletta, chiederne la rettifica e/o lo sgravio/rimborso.

La bolletta della TARI può, su richiesta del contribuente, può pervenire anche tramite indirizzo e-mail debitamente comunicato al Comune con il modulo messo a disposizione dall'ufficio Tributi o scaricabile dal sito internet nella sezione modulistica/TARI.

Il contribuente può chiedere la rateazione del pagamento sull'accertamento e/o ingiunzione dimostrando oggettive difficoltà economiche. Può presentare istanza di riesame in autotutela o presentare istanza di accertamento con adesione nel caso in cui verifichi che, secondo lui, ci siano degli errori negli avvisi di accertamento/ingiunzioni notificati.

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

Comune	Orari Sportello	Contatto telefonico e orario
Castel d'Azzano	Lunedì 08:30-12:30	045/9215938 da lunedì a venerdì dalle ore
	Martedì 15:00-18:00	08:30 alle ore 13:00
	Venerdì 08:30-12:30	

5.3 GLI STRUMENTI ON LINE

Siti web e servizi online: 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: Rifiutivity 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.

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);
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- 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;
- il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- 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, si allegano al presente capitolo degli schemi di moduli che riportano le informazioni minime richieste da ARERA. Tali moduli possono essere personalizzati da ciascun Gestore, pertanto, per ulteriori approfondimenti è consigliato consultare i siti web degli stessi.

Elenco schemi:

- RICHIESTA D'ATTIVAZIONE / VARIAZIONE / CESSAZIONE DEL SERVIZIO ACCOLTA RIFIUTI URBANI UTENZA DOMESTICA;
- RICHIESTA DI RIDUZIONI PER DISAGIO ECONOMICO;
- RICHIESTA D'ATTIVAZIONE / VARIAZIONE / CESSAZIONE DEL SERVIZIO ACCOLTA RIFIUTI URBANI UTENZA NON DOMESTICA;
- RICHIESTA DI RIDUZIONE PER AGEVOLAZIONI PREVISTE DA REGOLAMENTO COMUNALE;
- RECLAMO / RICHIESTA INFORMAZIONI / SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI URBANI / SEGNALAZIONI DISSERVIZIO;
- RICHIESTA SGRAVIO/RIMBORSO TARI;
- ISTANZA DI COMPENSAZIONE TARI;
- ISTANZA DI CONFERIMENTO ECOCENTRO;
- RICHIESTA SOSTITUZIONE BIDONI;
- RICHIESTA BIDONI PER IL VERDE;
- ISTANZA DI ACCERTAMENTO CON ADESIONE;
- ISTANZA DI RIESAME IN AUTOTUTELA;
- RICHIESTA DI RATEAZIONE DI ACCERTAMENTO/INGIUNZIONE;
- RICHIESTA DI SGRAVIO SU INGIUNZIONI;
- DICHIARAZIONE DI COMPOSTAGGIO DOMESTICO;

- MODULO INVIO BOLLETTA PER E-MAIL.

**ORARI SPORTELLO APERTURA
AL PUBBLICO
UFFICIO TRIBUTI**

Lunedì 8.30 - 12.30
Martedì 15.00 - 18.00
Venerdì 8.30 - 12.30

All'Ufficio Tributi

del Comune di Castel d'Azzano

Via Castello, 26

37060 Castel d'Azzano (VR)

Fax. 045.9215913 – PEC: casteldazzano@legalmail.it

Tel. 045/9215938 - info@comune.castel-d-azzano.vr.it

TA.RI.

UTENZE DOMESTICHE

Denuncia ai sensi dell'art. 53 del Regolamento per la disciplina dell'Imposta Unica Comunale (IUC) e succ. modificazioni

DENUNCIA DI **ATTIVAZIONE** **CESSAZIONE** **VARIAZIONE**
(barrare le voci che interessano)

INTESTATARIO DELL'UTENZA

cognome e nome
nato a il
residente in via/ piazza n.
Cap. Comune di
n. telefono codice fiscale
E-mail (scrivere in stampatello) bolletta via mail
Componenti del nucleo familiare o della convivenza (oltre l'intestatario dell'utenza)
 iscrizione in anagrafe Non ancora iscritti in anagrafe (indicare i dati seguenti)
cognome nome cod. fisc.
cognome nome cod. fisc.

UBICAZIONE DELL'IMMOBILE OGGETTO DELLA DENUNCIA

via/piazza n. int. piano

Identificativi catastali:

Foglio particella sub. categoria classe sup.cat.mq
Foglio particella sub. categoria classe sup.cat.mq
Foglio particella sub. categoria classe sup.cat.mq
Foglio particella sub. categoria classe sup.cat.mq

DATA DI INIZIO-FINE DELL'OCCUPAZIONE

Data: cessione/acquisto fabbricato...../...../..... contratto locazione...../...../.....
 certific. agibilità...../...../..... residenza/...../.....
Data: apertura chiusura voltura acqua .../.../.... luce .../.../.... gas .../.../....

ATTIVAZIONE

Trattasi di immobile nuovo proprietario
 già abitato precedente occupante

SUPERFICIE E OCCUPANTI DELL'IMMOBILE

appartamento comprese mansarde e taverne, esclusi balconi e terrazze mq
garage o posto auto coperto mq
altro (cantine, solai, sottotetti, seminterrati con altezza > 1,50 metri) mq

TOTALE SUPERFICIE TASSABILE

mq

Numero degli occupanti (in cifre) (in lettere)

RIDUZIONI a decorrere dal 1 gennaio dell'anno successivo
(art. 34, p. 3, del Regolamento Comunale IUC)

- 10% sulla** utenze domestiche che praticano il compostaggio domestico, come da
quota variabile documentazione allegata (art. 34, p. 1, del Regolamento Comunale IUC)

VARIAZIONE A PARTIRE DAL/...../.....

- rettifica di superficie. **Nuova metratura (totale) mq**
- N° occupanti da a, come da documentazione allegata, per:
- anziano dimorante in casa di riposo (art. 31, p. 3, lettera a) del Regolamento Comunale IUC);
 - soggetto che svolge attività di studio o di lavoro all'estero per un periodo superiore a 9 mesi (art. 31, p. 3, lettera b) del Regolamento Comunale IUC);
 - caso di attività lavorativa e/o di studio prestata fuori dal territorio comunale, nel caso di servizio di volontario o nel caso di degenze e/o ricoveri presso case di cura o di riposo, comunità di recupero, centri socio-educativi, istituti penitenziari, per un periodo superiore a sei mesi (art. 31, p. 4, del Regolamento Comunale IUC);
- cambio intestatario dell'utenza tra componenti dello stesso nucleo familiare.

Nuovo intestatario:

cognome e nome

nato a il

residente in via

n. telefono cod. fisc.

CESSAZIONE

Il sottoscritto dichiara che il suddetto immobile non è più utilizzato, in quanto:

- trasferitosi in altro Comune. Comune
cap. via/piazza..... n.
- trasferitosi al seguente nuovo indirizzo del Comune di Castel d'Azzano:
via/piazza n.
- decesso dell'intestatario e cessazione dell'utenza - dati nuovo recapito
nome.....indirizzo.....
- decesso dell'intestatario e cambio intestatario utenza (variazione)
- immobile non utilizzato (art. 23, p. 1, del Regolamento Comunale IUC)

**N.B.: l'immobile in via/piazza n.
viene lasciato privo di arredo e di allacci ai servizi pubblici**

Ulteriori dichiarazioni: _____

Allegati in fotocopia (o formato pdf se inviati via mail)

- copia del codice fiscale e documento di identità valido
- copia planimetria dell'immobile (solo in caso di attivazione per nuova costruzione)
- copia apertura/chiusura/voltura delle utenze (acqua - luce - gas)
- copia apertura/chiusura contratto di locazione o atto di acquisto/vendita

Castel d'Azzano, li

Il dichiarante

.....

La veridicità delle dichiarazioni può essere verificata mediante sopralluogo da parte degli Uffici Comunali preposti. Informativa ai sensi ex art. 13 D.Lgs 196/2003, GDPR 2016/679 sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Il trattamento delle informazioni che La riguardano, sarà improntato sui principi di correttezza, liceità e trasparenza, nel rispetto e tutela della sua riservatezza e dei Suoi diritti.

All'Ufficio Tributi
del Comune di Castel d'Azzano
Via Castello, 26
37060 Castel d'Azzano (VR)

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DELL'ATTO DI NOTORIETA'
(Art. 47 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)

DICHIARAZIONE condizione di STATO DI DISAGIO ECONOMICO

ANNO _____

Ai fini della detrazione componente TARI della I.U.C.

Il/La sottoscritto/a.....
Nato/a a il
codice fiscale tel.....
residente a
in via n. civico
ubicazione dell'immobile: via/piazza n. int. p.
Identificativi catastali:

	Foglio	Mappale	Sub	Cat	MQ
Abitazione					
pertinenza					

Numero degli occupanti (in cifre) (in lettere).....

DICHIARA

al fine di ottenere la detrazione di cui all'oggetto,

- di appartenere a famiglia in stato di disagio economico attestato dai Servizi Sociali del Comune di Castel d'Azzano;
- di essere consapevole che tale dichiarazione vale finché permane la condizione di agevolazione;
- che in caso di cessazione delle condizioni che danno diritto al beneficio si impegna a comunicare variazione.

Al fine di cui sopra, dichiara di essere consapevole che le dichiarazioni mendaci, la formazione e l'uso di atti falsi o l'esibizione di atti contenenti dati non più rispondenti a verità sono puniti ai sensi del codice penale e delle legge speciali in materia (art. 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445) e di comunicare successive variazioni alla presente dichiarazione.

Allega alla presente:

- **attestazione rilasciata dai Servizi Sociali**
- **copia del documento di identità**

Castel d'Azzano, li

Il dichiarante

.....

La veridicità delle dichiarazioni può essere verificata dagli Uffici Comunali preposti. Informativa ai sensi ex art. 13 D.Lgs 196/2003, sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Il trattamento delle informazioni che La riguardano, sarà improntato sui principi di correttezza, liceità e trasparenza, nel rispetto e tutela della sua riservatezza e dei Suoi diritti.

ORARI SPORTELLO**Su prenotazione**

Lunedì 8.30 - 12.30
 Martedì 15.00 - 18.00
 Venerdì 8.30 - 12.30

All'Ufficio Tributi

del Comune di Castel d'Azzano

Via Castello, 26 - 37060 Castel d'Azzano (VR)

Tel. 045/9215938 – PEC: casteldazzano@legalmail.it

info@comune.castel-d-azzano.vr.it

TA.RI. UTENZE NON DOMESTICHE

DENUNCIA DI

ATTIVAZIONE

CESSAZIONE

VARIAZIONE

INTESTATARIO DELL'UTENZA**PERSONA FISICA** cognome e nome

nato a il

residente in via/piazza n.

cap. Comune di

n. telefono c.f.

PERSONA GIURIDICA in qualità di

nome dell'attività

con sede legale in via/piazza n.

cap. Comune di

n. telefono part. IVA/c.f.

PEC: e-mail:

UBICAZIONE DELL'IMMOBILE OGGETTO DELLA DENUNCIA

via/piazza n. int. piano

Identificativi catastali:

Foglio particella sub. categoria mq cat.....mq.tassabili.....

Foglio particella sub. categoria mq cat.....mq.tassabili.....

Foglio particella sub. categoria mq cat.....mq.tassabili.....

DATA DI INIZIO-FINE DELL'OCCUPAZIONE Data: cessione fabbricato contratto locazione certificato di agibilità Data: apertura chiusura utenze (acqua - luce - gas**ATTIVAZIONE**Trattasi di immobile nuovo proprietario già abitato precedente occupante

proprietario

SOLO PER ATTIVITA' INDUSTRIALI CON PRODUZIONE: dettaglio destinazione d'uso degli spazi**A:** Destinazione d'uso..... mq. cat..... Mq. tassabili

Destinazione d'uso..... mq. cat..... Mq. tassabili

Destinazione d'uso..... mq. cat..... Mq. tassabili

B: Aree scoperte operative, accessorie e pertinenziali delle aree soggette ad imposizione tributaria

Mq. tassabili.....

SUPERFICIE TASSABILE**Totale mq******C: Att. Industr.** Aree coperte ove si svolge attività produttiva con produzione di rifiuti speciali, tossici o nocivi SUPERFICIE NON TASSABILE Mq

CATEGORIA DI APPARTENENZA – ATTIVITA' PREVALENTE

Codice attività ATECO

Descrizione dell'attività prevalente

N.	CATEGORIA
1	Musei, biblioteche, scuole, associazioni, luoghi di culto
2	Cinematografi, teatri
3	Autorimesse e magazzini senza vendita diretta
4	Campeggi, distributori di carburante, impianti sportivi
5	Stabilimenti balneari
6	Esposizioni, autosaloni
7	Alberghi con ristorante
8	Alberghi senza ristorante
9	Case di cura e riposo
10	Ospedali
11	Uffici, agenzie
12	Banche e istituti di credito, studi professionali
13	Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta e altri beni durevoli
14	Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze
15	Negozi particolari quali filatelia, tende e tessuti, tappeti, cappelli e ombrelli, antiquariato
16	Banchi di mercato beni durevoli
17	Attività artigianali tipo botteghe: parrucchiere, barbiere, estetista
18	Attività artigianali tipo botteghe: falegname, idraulico, fabbro, elettricista
19	Carrozzeria, autofficina, elettrauto
20	Attività industriali con capannoni di produzione **C
21	Attività artigianali di produzione beni specifici
22	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub
23	Mense, birrerie, amburgherie
24	Bar, caffè, pasticceria
25	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari
26	Plurilicenze alimentari e/o miste
27	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante, pizza al taglio
28	Ipermercati di generi misti
29	Banchi di mercato generi alimentari
30	Discoteche, night club

RIDUZIONI

- 50% dell'intera superficie** nell'ipotesi in cui vi siano obiettive difficoltà nel delimitare le superfici ove si formano di regola i rifiuti speciali art. 7 Regolamento Tari
- fino al massimo del 60% della quota variabile** nel caso di utenze non domestiche che avviano al recupero rifiuti urbani in maniera autonoma ai sensi dell'art.1 co. 649 L.147/2013, come previsto dall'art.19 del Regolamento Tari.
- 80% della quota variabile** per i negozi con vendita di prodotti al dettaglio, per la superficie dell'area dedicata alla vendita dei soli prodotti alla spina (come detersivi, vino e simili); la tariffa è ridotta dell'80% con riferimento alla quota variabile della tassa in quanto contribuiscono alla riduzione della produzione di rifiuti da imballaggio. La dichiarazione dell'area dedicata a tale vendita deve essere presentata all'ufficio tributi e l'agevolazione decorre

dall'anno di presentazione della medesima.

A tal fine si dichiara che i mq sui quali insistono i prodotti venduti alla spina sono pari a

- **30% una tantum** utenze non domestiche appartenenti alla categoria 24 prevista dal D.P.R. 158/99, che rinunciano alle "slot machine" o analoghi dispositivi elettronici destinati al gioco d'azzardo. La riduzione "una tantum", non superiore a due annualità consecutive, sarà applicata a partire dall'annualità successiva a quella della rimozione, della dichiarazione e della contestuale rinuncia che dovrà essere trasmessa entro e non oltre il 31 dicembre con dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà (ex art. 47 del D.P.R. 445/2000)

VARIAZIONE A PARTIRE DAL/...../.....

- rettifica di superficie. **Nuova metratura (totale) mq**
- diversa destinazione d'uso dell'immobile: **destinazione** **mq**
- cambio intestatario dell'utenza. **Nuovo intestatario:**
- Pers. Fisica** cognome e nome
- nato a il
- residente in via/piazza n.
- cap. Comune di
- n. telefono c.f.
- Pers. Giuridica** in qualità di
- nome dell'attività
- sede legale in via/piazza n.
- cap. Comune
- n. telefono part. IVA/c.f.

CESSAZIONE

- Il sottoscritto dichiara che il suddetto immobile non è più utilizzato, in quanto:
- trasferitosi in altro Comune. Comune cap.
via/piazza n.
- trasferitosi al seguente nuovo indirizzo del Comune di Castel d'Azzano:
via/piazza n.
- cessazione attività dal

Allegati:

- copia codice fiscale
- copia certificato I.V.A.
- copia certificato C.C.I.A.A.
- copia documento di identità del legale rappresentante
- copia apertura/chiusura utenze (acqua - luce - gas)
- copia planimetria dell'immobile se di nuova costruzione
- copia contratto di locazione
- copia documenti di smaltimenti rifiuti : speciali (**C), rifiuti urbani (sez. RIDUZIONI), esempio contratti di smaltimento, formulari trasporto rifiuti regolarmente firmati a destinazione, ecc. ...

Castel d'Azzano, li

Il dichiarante

.....

All'Ufficio Tributi

del Comune di Castel d'Azzano

Tel. 045/9215938 – PEC: casteldazzano@legalmail.it - EMAIL: info@comune.castel-d-azzano.vr.it

RIDUZIONI UTENZE NON DOMESTICHE

PERSONA FISICA cognome e nome
nato a..... il..... c.f.....
residente in via/piazza n. cap. Comune
di n. telefono

PERSONA GIURIDICA in qualità di
nome dell'attività con sede legale in
via/piazza n. cap.
Comune di P.IVA/c.f.....
e-mail: PEC:

UBICAZIONE DELL'IMMOBILE OGGETTO DELLA DENUNCIA

via/piazza n.
Identificativi catastali: Foglio particella sub.

CHIEDE

L'applicazione delle riduzioni di seguito contrassegnate:

- Rifiuti urbani avviati al recupero (riduzione del 60% quota variabile della Tassa Rifiuti) Allegare mud e/o formulari.
- Rinuncia 'slot-machine' (riduzione del 30% della Tassa Rifiuti massimo due anni). Allegare dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà ex art. 47 DPR 445/2000 entro il 31/12 dell'anno di rimozione.
- Smaltimento rifiuti speciali (esclusione metratura area di produzione della Tassa Rifiuti). Allegare mud e/o formulari.

Data _____

Firma del dichiarante

All.:

documentazione richiesta e carta identità del dichiarante



COMUNE DI CASTEL D'AZZANO

PROVINCIA DI VERONA

Via Castello, 26 - CAP 37060 - Tel. 045 9215911 - Fax 045 9215913 - Codice Fiscale e Partita IVA 0065983 023 6
Internet: <http://www.comune.castel-d-azzano.vr.it> E-mail: info@comune.castel-d-azzano.vr.it

All'Ufficio Ecologia del
Comune di Castel d'Azzano
Via Castello, 26
37060 Castel d'Azzano (Verona)

**OGGETTO: SEGNALAZIONE DANNEGGIAMENTO E RICHIESTA NUOVO CONTENITORE PER LA RACCOLTA
RIFIUTI URBANI**

__L_ Sottoscritt _____
nat_ a _____ il _____ Tel. _____
residente in _____ via _____
email _____

DICHIARA

- Che in data _____ è stato ritrovato il contenitore danneggiato relativo alla seguente tipologia di rifiuto urbano _____ ;
- di aver riconsegnato contestualmente il contenitore all'ufficio o di allegare fotografia;
- di aver ritirato il contenitore sostitutivo;
- di essere a conoscenza delle sanzioni penali di cui al D. Lgs. 196/2003 in caso di dichiarazioni mendaci.

Note utili per la segnalazione alla ditta incaricata della raccolta (obbligatorio):

Data, _____

_____ Firma del Richiedente



Ditta SERIT S.r.l.

MODULO RICHIESTA BIDONE PER RACCOLTA RIFIUTO VERDE ED ISCRIZIONE AL SERVIZIO DI RACCOLTA DEL VERDE

(Indicare i dati dell'intestatario dell'utenza del servizio di raccolta differenziata, visibile anche nella bolletta TA.RI)

Il/la sottoscritto/a _____
Nato/a _____ (____) il _____
C.F. o partita IVA _____
tel. _____ mail _____
intestatario dell'utenza del servizio di raccolta differenziata nel comune di Castel d'Azzano (VR) in
Via _____ n. _____

OPPURE (nel caso di utenze condominiali)

Nel caso di utenze condominiali la richiesta dovrà essere fatta dall'amm.ne condominiale oppure da un condomino all'uopo delegato.

Il/la sottoscritto/a _____
Nato/a _____ (____) il _____
residente a _____ (____) in Via _____ n. _____
C.F. o partita IVA _____
tel. _____ mail _____
in qualità di amministratore condominiale del condominio denominato _____
con sede a Castel d'Azzano in Via _____ n. _____
e partita IVA _____

CHIEDE

LA FORNITURA DI N. ____ BIDONI DA 240 Lt. CON TRASPONDER PER LA RACCOLTA DEL RIFIUTO VERDE CON CONTESTUALE ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA E A TAL FINE

DICHIARA

- di rispettare le indicazioni fornite dal Comune, sul calendario delle raccolte e in particolare le modalità e le tempistiche di esposizione;
- che l'utenza in oggetto dispone di un giardino o area verde di circa mq _____;
- di adottare la seguente modalità di pagamento della fornitura (barrare la casella scelta):

Nolegg - costo annuo unitario 9,76€ (8,00€ oltre iva 22%) comprensivo di manutenzione e sostituzione in caso di necessità, da addebitare in bolletta TARI;

Informativa sulla privacy in conformità con il regolamento EU 2016/679.

L'informativa privacy completa sul trattamento dei dati personali è accessibile al link:

<https://www.comune.castel-d-azzano.vr.it/zf/index.php/privacy/index/privacy>

Ai sensi di quanto previsto per le norme sulla privacy si fornisce la seguente informativa:

1. i dati richiesti sono raccolti per le finalità istituzionali dell'Ente;
2. **l'indirizzo e-mail verrà utilizzato per l'invio annuale del calendario per la raccolta rifiuti nonché per la trasmissione di comunicazioni/disposizioni istituzionali.**
3. il conferimento dei dati richiesti ha natura obbligatoria. A tale riguardo si precisa che il mancato conferimento dei dati richiesti comporta l'impossibilità di attivare il servizio.
4. i dati raccolti, strettamente necessari a ciascun trattamento, potranno essere oggetto di comunicazione:
 - a. Consiglio di Bacino Verona Nord ;
 - b. Consorzio di Bacino Verona Due del Quadrilatero;
 - c. Ditta SER.I.T. S.R.L. ;
5. il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti, anche informatici, idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza.
6. l'interessato ha diritto di ottenere la conferma circa l'esistenza di dati che lo riguardano, di conoscere la loro origine, le finalità e le modalità del trattamento, la logica applicata nonché ha diritto di ottenere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione dei dati, la loro cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco in caso di trattazione in violazione di legge ed infine il diritto di opporsi in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento, al trattamento ai fini di invio di materiale pubblicitario, di vendita diretta, di compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, come previsto dal Regolamento EU 2016/679.
7. Il Titolare del trattamento dei Dati è il Comune Castel d'Azzano.

Data _____

Firma per accettazione _____

OGGETTO: **Istanza di Compensazione** (IMU-TASI-TARI)

Anno/i

(art. 1, comma 164 della Legge 296/06)

Il sottoscritto

nato a

il

C.F.

residente a

via

n.

telefono

mail

in qualità di

CHIEDE

La compensazione

IMU

TASI

TARI

versata e non dovuta per gli anni di cui all'oggetto, pari a €

per il seguente motivo :

A TAL FINE ALLEGA LA SEGUENTE DOCUMENTAZIONE :

Copia modello F24 relativa ai versamenti effettuati

Copia carta di identità

SI RICHIEDE ALTRESI' CHE IL RIMBORSO VENGA COMPENSATO AL SEGUENTE
CONTRIBUENTE :

COGNOME E NOME

CODICE FISCALE

Firma

Castel d'Azzano, li _____

La presente comunicazione viene ritirata al termine dei conferimenti dall'operatore del centro di raccolta e tenuta all'Ufficio Ecologia a fini statistici.

Spett.le
Ufficio Ecologia
Comune di Castel d'Azzano (VR)

Il sottoscritto _____
nato a _____ il _____ e residente/domiciliato a
Castel d'Azzano in Via /Loc. Piazza _____

COMUNICA di conferire nel centro di raccolta comunale :

RIFIUTO VERDE (sfalci del verde e ramaglie – NO TRONCHI E APPARATO RADICALE) derivanti da manutenzione ordinaria del giardino (ossia senza l'intervento di un giardiniere).
Fino al limite di 4 sacchi di tipo condominiale (max 480 L) a settimana non è necessario fare alcuna comunicazione.

I rifiuti verdi, in quantità superiore a 4 sacchi da 120 L derivano da manutenzione ordinaria del giardino e verranno conferiti a partire dal _____, fino al _____ con mezzo di privato cittadino.

Motivazione dell'intervento:

- ◇ POTATURA SIEPI
- ◇ POTATURA ALBERO
- ◇ _____

ALTRO: _____

Distinti saluti

Firma: _____

ISTANZA DI ACCERTAMENTO CON ADESIONE
IN PRESENZA DI AVVISO DI ACCERTAMENTO,
SU INIZIATIVA DEL CONTRIBUENTE

Al Comune di _____

-SERVIZIO TRIBUTI-

Via _____

**OGGETTO: Istanza di accertamento con adesione ai sensi dell'art. 12, comma 1,
del Decreto Legislativo 19 giugno 1997, n.218, dell'art.50 della
Legge 449/97.**

Il sottoscritto _____ tel _____

nato a _____ il _____

e residente a _____ in Via/piazza _____

codice fiscale _____ e partita IVA _____

PREMESSO

- di esercitare l'attività di _____,
partita I.V.A. _____, con sede in _____,
Via/piazza _____
_____;
- di aver ricevuto in data _____ la notificazione di un avviso di
accertamento ai fini dell'applicazione del _____(1) per
l'anno _____;
- che dall'avviso di accertamento emergono, tra gli altri, rilievi relativi a

_____;
- che i rilievi non si ritengano fondati, per i motivi per i quali si avanza espressa e
incondizionata riserva nell'eventuale fase contenziosa che dovesse seguire;
- che, nonostante quanto detto al punto che precede, il sottoscritto

(1) Indicare il tributo locale

VISTO

- L'articolo 12, comma 1, del D.Lgs. 19 giugno 1997, n.218;
- L'articolo 50 della legge 449/97;
- Il regolamento comunale per l'introduzione dell'istituto dell'accertamento con adesione;

PRESENTA

Istanza a codesto Ufficio affinché formuli una proposta di accertamento con adesione per l'eventuale definizione relativamente al periodo d'imposta di cui al suddetto avviso di accertamento.

La presente istanza non costituisce in nessun caso rinuncia al ricorso alla competente commissione tributaria provinciale, nel caso in cui la definizione non dovesse aver luogo per adesione.

La presente istanza non costituisce altresì riconoscimento di quanto risultante dall'avviso di accertamento, se non nei limiti delle finalità cui la presente è diretta.

Per ogni eventuale comunicazione si elegge domicilio in _____
Via _____, tel _____.

In fede.

_____, _____,
luogo data

_____(2)

Allegati: Avviso di accertamento ed ulteriore documentazione probatoria.

(2) Firma del Contribuente o del professionista che lo rappresenta.

Al comune di Castel d'Azzano
Ufficio Tributi
Via Castello,26 -37060 Castel d'Azzano (VR)
Fax 045 9215913 tel 045/9215937
info@comune.castel-d-azzano.vr.it

ISTANZA DI RIESAME IN AUTOTUTELA

ai sensi dell'art. 68 del D.P.R. n. 287/92, del D.M. n. 37/97 e dell'art.16 D. Lgs. 472/97

IL CONTRIBUENTE intestatario dell'atto (compilare sempre)

COGNOME e NOME _____
DATA DI NASCITA _____ COMUNE DI NASCITA (o Stato Estero) _____
PROV. _____ C.F./P.IVA _____
INDIRIZZO (di residenza o sede legale) _____ N. _____
C.A.P. _____ CITTA' _____ PROV. _____ TEL. _____
(telefono obbligatorio)
E-MAIL (scrivere in stampatello) _____

IL RICHIEDENTE (compilare in aggiunta se diverso da contribuente)

COGNOME NOME/ DENOMINAZIONE _____
DATA DI NASCITA _____ COMUNE DI NASCITA (o Stato Estero) _____
PROV. _____ C.F./P.IVA _____
INDIRIZZO (di residenza o sede legale) _____ N. _____
C.A.P. _____ CITTA' _____ PROV. _____ TEL. _____
(telefono obbligatorio)

Consapevole della responsabilità che assume in caso di dichiarazioni mendaci

PREMESSO

che in data _____ gli è/sono stato/i notificato/i da codesto Ufficio avviso/i di accertamento
per il tributo IMU TASI TARI come di seguito indicati:
N. _____ del _____ per l'anno di imposta _____;
N. _____ del _____ per l'anno di imposta _____;
N. _____ del _____ per l'anno di imposta _____;

CONSIDERATE LE SEGUENTI MOTIVAZIONI

CHIEDE A CODESTO UFFICIO DI RIESAMINARE IL/I PROVVEDIMENTO/I.

Allegati:

copia documento di identità del dichiarante
copia dei documenti citati.

Data, _____

Il Dichiarante: _____

Ai sensi dell'art. 38, D.P.R. 28.12.2000, n°445

- a) Nel caso la presente istanza venga presentata direttamente dal dichiarante presso l'Ufficio Tributi dovrà essere sottoscritta alla presenza del dipendente addetto a riceverla;
b) Nel caso venga inviata per posta, fax o depositata al protocollo, allegare una fotocopia del documento di identità in corso di validità del dichiarante sottoscrittore.

AL COMUNE DI CASTEL D'AZZANO
RESPONSABILE UFFICIO TRIBUTI
VIA CASTELLO 26
37060 CASTEL D'AZZANO (VR)
fax 045 9215913
PEC casteldazzano@legalmail.it

Oggetto : RICHIESTA DI RATEIZZAZIONE ACCERTAMENTO .

Il sottoscritto _____ Tel. _____

nato a _____ il _____ Cod. Fisc. _____

residente a _____ prov. (____) Via _____ n. _____

in qualità di :

Persona fisica titolare dell'ingiunzione di pagamento;

Legale rappresentante della Ditta _____

con sede legale in _____ Via/C.da _____ n° _____ prov.(____)

Cod. Fisc./P. Iva _____.

PREMESSO

- che con ACCERTAMENTO n° _____ del _____ emesso con riferimento agli anni _____ relativo a _____;
- che gli elementi contenuti nell'accertamento sono corretti e congrui e che l'importo complessivo dovuto ammonta ad € _____;
- che il pagamento richiesto in unica soluzione costituisce, per il sottoscritto, una difficoltà di ordine economico;

CHIEDE

che il versamento della somma complessivamente dovuta dell'accertamento, possa avvenire, tenuto conto delle difficoltà di ordine economico, in n. _____ rate mensili, a partire dal ____/____/____;

Si precisa di essere a conoscenza che la rateizzazione richiesta comporta:

- 1) l'applicazione degli interessi moratori dalla data di scadenza dell'atto alla data del primo versamento, che saranno aggiunti all'importo della prima rata;
- 2) l'applicazione degli interessi legali che decorreranno dalla data del primo versamento sull'importo residuo fino all'estinzione del debito;
- 3) la decadenza del beneficio della rateizzazione per mancato pagamento, alla prevista scadenza, anche di una sola rata. In tal caso dovrà provvedere immediatamente al versamento dell'intero debito residuo o si provvederà, nei confronti del medesimo, all'emissione di un nuovo atto esecutivo per il debito residuo aggravato da interessi e spese.
- 4) la concessione della stessa solamente nel caso in cui il richiedente non risulti moroso, relativamente a precedenti concessioni di rateizzazioni.

Il sottoscritto dichiara inoltre di essere consapevole che la presente istanza non interrompe i termini per il pagamento dell'accertamento per la proposizione di un eventuale ricorso all'autorità competente.

In attesa di autorizzazione alla presente richiesta, porge distinti saluti.

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D. LGS. 196/2003

Il sottoscritto dichiara di essere informato che i dati personali forniti con la presente sono raccolti presso il competente Ufficio e saranno trattati nel rispetto di quanto previsto dalla D.Lgs. 196/2003 presso una banca dati automatizzata per finalità inerenti il procedimento sanzionatorio in questione.

FIRMA DEL RICHIEDENTE

_____, li ____/____/____

Documenti da allegare:

- 1 FOTOCOPIA DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO IN CORSO DI VALIDITA'
- 2 ATTESTAZIONE DI COMPROVATE DIFFICOLTÀ DI ORDINE ECONOMICO

Oggetto : RICHIESTA DI RATEIZZAZIONE INGIUNZIONE FISCALE .

Il sottoscritto _____ Tel. _____

nato a _____ il _____ Cod. Fisc. _____

residente a _____ prov. (____) Via _____ n. _____

in qualità di :

Persona fisica titolare dell'ingiunzione di pagamento;

Legale rappresentante della Ditta _____

con sede legale in _____ Via/C.da _____ n° ____ prov.(____)

Cod. Fisc./P. Iva _____.

PREMESSO

- che con ingiunzione fiscale n° _____ del _____ è stato notificato il titolo esecutivo di riscossione, formatosi in conseguenza alla notifica degli avvisi di accertamento/pagamento o verbali di violazione _____ emessi con riferimento agli anni _____;
- che gli elementi contenuti nel verbale e nell'ingiunzione fiscale sono corretti e congrui e che l'importo complessivo dovuto ammonta ad € _____;
- che il pagamento richiesto in unica soluzione costituisce, per il sottoscritto, una difficoltà di ordine economico;

CHIEDE

che il versamento della somma complessivamente dovuta per effetto dell'ingiunzione fiscale, possa avvenire, tenuto conto delle difficoltà di ordine economico, in n. _____ rate mensili, a partire dal ____/____/____;

Si precisa di essere a conoscenza che la rateizzazione richiesta comporta:

- 1) l'applicazione degli interessi moratori dalla data di scadenza dell'atto alla data del primo versamento, che saranno aggiunti all'importo della prima rata;
- 2) l'applicazione degli interessi legali che decorreranno dalla data del primo versamento sull'importo residuo fino all'estinzione del debito;
- 3) la decadenza del beneficio della rateizzazione per mancato pagamento, alla prevista scadenza, anche di una sola rata. In tal caso dovrà provvedere immediatamente al versamento dell'intero debito residuo o si provvederà, nei confronti del medesimo, all'emissione di un nuovo atto esecutivo per il debito residuo aggravato da interessi e spese.
- 4) la concessione della stessa solamente nel caso in cui il richiedente non risulti moroso, relativamente a precedenti concessioni di rateizzazioni.

Il sottoscritto dichiara inoltre di essere consapevole che la presente istanza non interrompe i termini per il pagamento dell'ingiunzione fiscale o per la proposizione di un eventuale ricorso all'autorità competente.

In attesa di autorizzazione alla presente richiesta, porge distinti saluti.

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D. LGS. 196/2003

Il sottoscritto dichiara di essere informato che i dati personali forniti con la presente sono raccolti presso il competente Ufficio e saranno trattati nel rispetto di quanto previsto dalla D.Lgs. 196/2003 presso una banca dati automatizzata per finalità inerenti il procedimento sanzionatorio in questione.

FIRMA DEL RICHIEDENTE

_____, li ____/____/____

Documenti da allegare:

- 1 FOTOCOPIA DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO IN CORSO DI VALIDITA'
- 2 ATTESTAZIONE DI COMPROVATE DIFFICOLTÀ DI ORDINE ECONOMICO

All'Ufficio Tributi
del Comune di Castel d'Azzano
Via Castello, 26
37060 Castel d'Azzano (VR)
Fax. 045.9215913
PEC casteldazzano@legalmail.it

OGGETTO: Richiesta di sgravio su ingiunzioni

Il sottoscritto
nato a il
residente a
in via n. civico
codice fiscale
telefono

CHIEDE

lo sgravio della cartella per l'importo di € richiesto a
titolo di (indicare il tributo) per la seguente
motivazione.....
.....

allegando:

- Copia attestazione versamento
- copia cartella ingiunzioni
- copia documento di identità

Castel d'Azzano, li

Il richiedente

.....

La veridicità delle dichiarazioni può essere verificata dagli Uffici Comunali preposti. Informativa ai sensi ex art. 13 D.Lgs 196/2003, sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Il trattamento delle informazioni che La riguardano, sarà improntato sui principi di correttezza, liceità e trasparenza, nel rispetto e tutela della sua riservatezza e dei Suoi diritti.

All'Ufficio Tributi
del Comune di Castel d'Azzano
Via Castello, 26
37060 Castel d'Azzano (VR)

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DELL' ATTO DI NOTORIETA' (Art. 47 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)

DICHIARAZIONE DI COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Ai fini della riduzione TASSA RIFIUTI

Il/La sottoscritto/a _____ tel. _____

Nato/a a _____ il _____

codice fiscale _____ residente a _____

in via _____ n. _____

ubicazione dell'immobile: via/piazza _____ n. _____ int. _____ p. _____ :

	Foglio	Mappale	Sub	Cat	MQ
Abitazione					
pertinenza					

D I C H I A R A

al fine di ottenere la riduzione di cui all'oggetto,

- Di impegnarsi a praticare il compostaggio domestico in modo continuativo e in conformità alla modalità stabilite dalle norme vigenti.
- Di accettare a consentire l'accesso presso l'abitazione da parte degli incaricati del Comune o del soggetto gestore del servizio rifiuti al fine di verificare la reale pratica del compostaggio.
- Che l'attività di compostaggio deve essere riconducibile univocamente all'utenza che presenta istanza
- Che l'utenza deve essere in possesso di giardino privato ad uso esclusivo ed effettuare la pratica secondo quanto previsto nel Regolamento di Gestione dei Rifiuti del Comune

Al fine di cui sopra, dichiara di essere consapevole che le dichiarazioni mendaci, la formazione e l'uso di atti falsi o l'esibizione di atti contenenti dati non più rispondenti a verità sono puniti ai sensi del codice penale e delle legge speciali in materia (art. 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445) e di comunicare successive variazioni alla presente dichiarazione.

Allega alla presente:

- **copia del documento di identità**

Castel d'Azzano, lì

Il dichiarante

.....

La veridicità delle dichiarazioni può essere verificata dagli Uffici Comunali preposti. Informativa ai sensi ex art. 13 D.Lgs 196/2003, sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Il trattamento delle informazioni che La riguardano, sarà improntato sui principi di correttezza, liceità e trasparenza, nel rispetto e tutela della sua riservatezza e dei Suoi diritti.



COMUNE DI CASTEL D'AZZANO

PROVINCIA DI VERONA

VIA CASTELLO 26 - CAP 37060 - Tel. 045/9215911 Fax 045/9215913 - Codice Fiscale e Part. IVA 0065983 023 6
e.mail: info@comune.castel-d-azzano.vr.it PEC casteldazzano@legalmail.it

MODULO DI RICHIESTA INVIO TELEMATICO BOLLETTA TASSA RIFIUTI

COGNOME E NOME / DITTA _____

PARTITA IVA / CODICE FISCALE _____

RESIDENTE IN VIA _____ CAP _____

Si richiede l'invio della tassa rifiuti a partire dall'anno 2022 tramite posta elettronica al seguente indirizzo email

(scrivere in stampatello e leggibile)

E' responsabilità del contribuente comunicare a codesto ufficio qualsiasi variazione dell'indirizzo mail indicato. In caso di mancata ricezione della bolletta a partire dall'anno 2022, sarà onere del contribuente attivarsi per riceverla, contattando l'ufficio Tributi al n. 045/9215938.

Con la presente richiesta, si esonera il Comune a recapitare tramite posta ordinaria la tassa rifiuti fino ad esplicita revoca.

DATA _____

FIRMA _____

NB: il presente modulo è da inviare al seguente indirizzo mail: **info@comune.castel-d-azzano.vr.it**