COMUNE DI NEGRAR
DI VALPOLICELLA
Provincia di Verona

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI

Schema regolatorio 1

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

Approvata con delibera di Giunta Comunale n. 146 del 15 Dicembre 2022

COMUNE DI NEGRAR
DI VALPOLICELLA
Provincia di Verona

Indice

1. LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI

1.1 COS'E' LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

1.2 FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

1.3 DOVE E' POSSIBILE TROVARLA

2. L'ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO

2.1 ATTIVITA' GESTITE DAL COMUNE DI NEGRAR DI VALPOLICELLA

2.2 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA STRUTTURA

2.3 ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI: DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI

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

3.1 STANDARD GENERALI DI QUALITA'

4. I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA

4.1 I CENTRI DI RACCOLTA E I RIFIUTI CONFERIBILI

4.2 LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI

4.3 IL COMPOSTAGGIO DOMESTICO

5. LA TARIFFA DEL SERVIZIO

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

5.2 INFORMAZIONI GENERALI NEI DOCUMENTI DI RISCOSSIONE

5.3 INFORMAZIONI SUGLI IMPORTI ADDEBITATI NEI DOCUMENTI DI RISCOSSIONE

5.4 INFORMAZIONI SU MODALITA' DI PAGAMENTO E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

6. MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE

6.1 RICHIESTE DI INFORMAZIONI

6.2 COME DEVE ESSERE FORMULATA UNA RISPOSTA DA PARTE DEL GESTORE DELLE TARIFFE

6.3 DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE

6.4 TUTELA DELLA PRIVACY

7. RISULTATI AMBIENTALI

8. MODULISTICA

COMUNE DI NEGRAR
DI VALPOLICELLA
Provincia di Verona

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI

1.1 COS'E' LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi è un documento che permette all'utente di conoscere le caratteristiche e le modalità di svolgimento dei servizi erogati dal Comune di Negrar di Valpolicella a favore dei propri 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".

1.2 FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La finalità della Carta della qualità dei servizi è quella di fornire uno strumento utile e dinamico che descriva le attività svolte dal Gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani al fine di migliorare i rapporti tra lo stesso e le varie utenze.
Tale documento individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dell'utente, 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 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 sul sito istituzionale del Comune di Negrar di Valpolicella www.comunenegrar.it.
La Carta 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

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*", l'Ente di Governo dell'Ambito o Ente Territorialmente competente (ETC) è rappresentato dal Consiglio di Bacino Verona Nord che raggruppa 58 comuni della provincia di Verona, tra i quali il Comune di Negrar di Valpolicella. Il Consiglio di Bacino Verona Nord 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 NEGRAR DI VALPOLICELLA

Il Comune di Negrar di Valpolicella gestisce le tariffe e il rapporto con gli utenti.

2.2 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA STRUTTURA

Il Comune di Negrar di Valpolicella è titolare della potestà impositiva relativamente all'applicazione della tassa sui rifiuti TARI. Tale potestà viene esercitata attraverso la persona del Funzionario Responsabile del Settore Economico Finanziario, 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, in collaborazione con il Servizio Ecologia.

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

2.3 ACCESSIBILITA' 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 contattando:
  - telefonicamente il numero 045-6011690 dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e nel pomeriggio del giovedì dalle ore 14:30 alle ore 16:30;
  - via mail all'indirizzo tributi@comunenegrar.it;
  - presso la sede del municipio previo appuntamento da fissare telefonicamente al numero 045-6011690.
- **all'ufficio Ecologia**, per segnalazioni o prenotazione ritiro rifiuti ingombranti, contattando:
  - telefonicamente i numeri 045.6011781, dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 12:00;
  - via mail all'indirizzo ecologia@comunenegrar.it;
  - presso la sede del municipio previo appuntamento da fissare tramite il sito istituzionale dell'ente (www.comunenegrar.it in home page cliccando sul

riquadro "*Prenota un appuntamento*") oppure telefonicamente con l'operatore.

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 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 Negrar di Valpolicella, nello svolgimento dei propri servizi, osserva le disposizioni di legge previste per la TARI, congiuntamente a quanto statuito in materia di qualità contrattuale e tecnica nella gestione del servizio, come individuata dallo 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 dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022.

4. I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA

Dal 2015 il Comune di Negrar di Valpolicella ha attivato il servizio di raccolta rifiuti porta a porta.

Le modalità di raccolta sono descritte nella sezione "Servizi del Comune – Speciale ecologia" presente nella home page del sito istituzionale.

4.1 I CENTRI DI RACCOLTA E I RIFIUTI CONFERIBILI

All'interno del territorio comunale sono presenti tre centri di raccolta rifiuti siti in Via Francia, Via Sattarine (Prun) e in Viale del Lavoro (Arbizzano).

Possono accedere ai centri di raccolta, - consultando gli orari dei centri sul sito comunale o sull'ecocalendario raccolta rifiuto -, tutti i contribuenti di utenze domestiche iscritti nel ruolo della Tassa rifiuti.

Durante l'orario di apertura i centri di raccolta sono presidiati da personale formato e disponibile a fornire informazioni.

Si elencano di seguito le principali varietà di rifiuto rientranti nelle diverse tipologie conferibili presso i Centri di raccolta.

COMUNE DI NEGRAR
DI VALPOLICELLA
Provincia di Verona

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).
Contenitore e/o sacchi	Il rifiuto deve essere conferito in scatole o buste di carta legata in pacchi o cartoni a perdere.
Modalità e frequenza di raccolta	La raccolta del rifiuto è programmata con cadenza settimanale (il mercoledì o giovedì) secondo la zona di raccolta A o B, come indicato nel ecocalendario.
Tipologia di rifiuto	**PLASTICA**
Cosa mettere nel contenitore	Esempio: Tutto ciò che è imballaggio e confezioni in plastica, cioè tutto quello che al momento dell'acquisto conteneva qualcos'altro. Ad esempio, bottiglie di acqua e bibite, shampoo, flaconi (ad es. per detergenti, prodotti cosmetici liquidi), contenitori per liquidi in genere, reti contenenti frutta e verdura, vaschette del gelato, il vasetto dello yogurt, le confezioni per le uova, cassette per la frutta, pellicole per alimenti, vaschette di polistirolo, vasi per piante e fiori.
Cosa NON mettere nel contenitore	Tutto ciò che non è imballaggio. Ad esempio, tutti gli arredi (sedie e tavoli), la plastica dura (giocattoli, articoli casalinghi, elettrodomestici, custodie per CD, DVD, VHS), posate in plastica.
Contenitore e/o sacchi	Il rifiuto deve essere conferito in sacchi di plastica trasparenti.
Modalità e frequenza di raccolta	La raccolta del rifiuto è programmata con cadenza settimanale (il venerdì o sabato) secondo la zona di raccolta A o B, come indicato nel ecocalendario
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.
Contenitore e/o sacchi	Il rifiuto deve essere conferito in sacchi di plastica trasparenti (assieme al rifiuto plastica)
Modalità e frequenza di raccolta	La raccolta del rifiuto è programmata con cadenza settimanale (il venerdì o sabato) secondo la zona di raccolta A o B, come indicato nel ecocalendario
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.

COMUNE DI NEGRAR
DI VALPOLICELLA
Provincia di Verona

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).
Contenitore e/o sacchi	Il rifiuto deve essere conferito presso le campane vetro stradali posizionate negli spazi preposti
Modalità e frequenza di raccolta	La ditta incaricata svuota le campane vetro con cadenza quindicinale .
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.
Contenitore e/o sacchi	Il rifiuto deve essere conferito nel bidone antirandagismo fornito dal Comune, utilizzando sacchi biodegradabili/compostabili.
Modalità e frequenza di raccolta	La raccolta del rifiuto è programmata con cadenza bisettimanale (lunedì e venerdì o martedì e sabato) da ottobre a maggio mentre, da giugno a settembre, la raccolta avviene tre volte alla settimana (lunedì-mercoledì-venerdì o martedì-giovedì-sabato) secondo la zona di raccolta A o B, come indicato nell'ecocalendario.
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.
Contenitore e/o sacchi	Il rifiuto deve essere conferito in sacchi di plastica trasparenti
Modalità e frequenza di raccolta	La raccolta del rifiuto è programmata con cadenza settimanale (il lunedì o martedì) secondo la zona di raccolta A o B, come indicato nell'ecocalendario
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	Il rifiuto viene raccolta per n° 32 all'anno nei giorni di lunedì o martedì, previa iscrizione dell'utente al servizio, secondo la zona di raccolta A o B, come indicato nell'ecocalendario.
Tipologia di rifiuto	**INGOMBRANTI**

COMUNE DI NEGRAR
DI VALPOLICELLA
Provincia di Verona

Cosa mettere nel contenitore	Esempio: mobili (armadi, tavoli, poltrone, divani, reti per letto, sedie, etc.), materassi.
Modalità e frequenza di raccolta	La raccolta degli ingombranti è settimanale nella giornata del giovedì mattina. L'utente deve contattare telefonicamente l'ufficio ecologia al 045 6011780 o via email ecologia@comunenegrar.it, comunicando nome-cognome, indirizzo, numero telefonico, indicando la tipologia di rifiuto da ritirare.
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	Conferimento presso i contenitori stradali posizionati nel territorio comunale o presso gli ecocentri comunali di Negrar Capoluogo in via Francia o di Arbizzano in Viale del Lavoro. La ditta incaricata provvede allo svuoto contenitori stradali e al ritiro presso i centri di raccolta rifiuti.
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	Conferimento presso i contenitori stradali posizionati nel territorio comunale o presso gli ecocentri comunali di Negrar Capoluogo in via Francia o di Arbizzano in Viale del Lavoro. La ditta incaricata provvede allo svuoto dei contenitori stradali e al ritiro presso i centri di raccolta rifiuti.
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	Conferimento presso gli ecocentri comunali di Negrar Capoluogo in via Francia o di Arbizzano in Viale del Lavoro. La ditta incaricata provvede allo svuoto dei contenitori preposti, siti nei centri di raccolta rifiuti a seconda della necessità.
Tipologia di rifiuto	**METALLI**
Cosa mettere nel contenitore	Esempio: Pentolame, scaffali metallici, tubi metallici, ferramenta
Cosa NON mettere nel contenitore	barattoli contenenti oli esausti, vernici, sostanze pericolose, materiali plastici, bombole del gas
Modalità e frequenza di raccolta	Conferimento presso gli ecocentri comunali di Negrar Capoluogo in via Francia, di Arbizzano in Viale del Lavoro e di Prun sito in via Sattarine. La ditta incaricata provvede allo svuoto dei containers preposti, siti nei centri di raccolta rifiuti a seconda della necessità.
Tipologia di rifiuto	**RAEE - Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche**

Cosa mettere nel contenitore	Esempio: Lavatrici, frigoriferi, lavastoviglie, computer, televisori, phon, ferri da stiro, caricabatterie, alimentatori, cellulari.
Cosa NON mettere nel contenitore	Imballaggi degli elementi di cui sopra, pile, batterie.
Modalità e frequenza di raccolta	Conferimento presso gli ecocentri comunali di Negrar Capoluogo in via Francia e di Arbizzano in Viale del Lavoro. L'utente può richiedere il ritiro del RAEE di grande dimensioni (lavatrice, frigorifero, lavastoviglie, ecc.) con il servizio rifiuti ingombranti. La ditta incaricata provvede allo svuoto dei contenitori/containers preposti seconda della necessità.

In caso di dubbio sul corretto conferimento di specifici oggetti è possibile verificare sul sito istituzionale alla sezione "Servizi del Comune – Speciale ecologia", sul calendario di raccolta comunale o contattando il servizio ecologia comunale, telefonando al 045.6011780 o via Email: ecologia@comunenegrar.it

4.2 LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI

Le attività di rimozione di rifiuti abbandonati e/o discariche abusive presenti su suolo pubblico vengono effettuate in fase di espletamento del servizio, in collaborazione con il Corpo di Polizia Locale, anche a seguito di segnalazione.

4.3 IL COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Al fine di favorire la riduzione della produzione totale dei rifiuti il Comune di Negrar di Valpolicella ha istituito una riduzione del 20% della parte variabile tariffa per gli utenti che smaltiscono in proprio i rifiuti organici o tramite l'uso del composter o mediante il conferimento degli stessi in una concimaia o buca nel terreno di proprietà.

La domanda di adesione al compostaggio domestico può essere effettuata da tutti i contribuenti di utenze domestiche residenti nel Comune presentando apposito modulo. La riduzione decorre dalla data della richiesta.

Il modello di adesione è reperibile sul sito istituzionale del Comune nella sezione "Modulistica" - "Tributi".

5. LA TARIFFA DEL SERVIZIO

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare integralmente 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 suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.
La disciplina della TARI è stata introdotta, a decorrere dal 2014, dalla legge 27 dicembre 2013, n. 147 (legge di stabilità per il 2014), disciplina successivamente confermata dalla Legge n. 160/2019.

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

Chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali ed aree scoperte, adibiti a qualsiasi uso e suscettibili di produrre rifiuti urbani, è tenuto alla presentazione della dichiarazione di attivazione della Tassa Rifiuti entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile. La dichiarazione deve essere presentata anche in caso di variazione di dati o cessazione della detenzione o del possesso, sempre entro il 30 giugno dell'anno successivo alla dalla data di avvenuta variazione o cessazione.
Il modello di dichiarazione di attivazione, variazione o cessazione è reperibile online sul sito istituzionale del di Negrar di Valpolicella, alla sezione "Modulistica" - "Tributi" o presso l'Ufficio Tributi.
Le utenze non domestiche che intendono conferire tutti i propri rifiuti urbani avviandoli al recupero al di fuori del servizio pubblico, devono comunicarlo al Comune secondo quanto stabilito dall'art. 40 del "*Regolamento per la disciplina della Tassa Rifiuti (TARI)*" reperibile sul sito istituzionale del Comune nella sezione "Atti on line" – "Regolamenti".

5.2 INFORMAZIONI GENERALI NEI DOCUMENTI DI RISCOSSIONE

L'importo della Tari è corrisposto in base alle tariffe approvate annualmente dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente ed è commisurato ad anno solare al quale corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria. Il Contribuente riceve apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha comunicato in fase di denuncia dell'occupazione

dell'immobile sul territorio comunale, mediante la dichiarazione Tari, oppure che è stato accertato dall'ufficio.

L'invio dell'avviso può avvenire anche tramite posta elettronica se il contribuente ne ha fatto esplicita richiesta tramite mail indicando l'anagrafica dell'intestatario e l'indirizzo al quale far pervenire gli avvisi.

5.3 INFORMAZIONI SUGLI IMPORTI ADDEBITATI NEI DOCUMENTI DI RISCOSSIONE

Le tariffe approvate annualmente dal Consiglio Comunale sono elaborate sulla base dei costi risultanti dal piano economico finanziario approvato dall'ETC, commisurate sulla base dei criteri determinati dal "metodo normalizzato" di cui al D.P.R. n. 158 del 1999 (art. 1, comma 651, della legge n. 147 del 2013).

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

Per le **utenze domestiche** la tariffa è determinata sulla base della superficie occupata e del numero dei componenti il nucleo familiare. La tassa annua viene calcolata, per le utenze domestiche, sommando la quota di tariffa variabile (corrispondente al n° di occupanti) al prodotto risultante dalla moltiplicazione delle superfici occupate (espresse in metri quadrati) per la quota di tariffa fissa.

Il numero dei componenti, nel caso di persone residenti, corrisponde al numero risultante dai registri anagrafici mentre nel caso di non residenti, si considera come numero degli occupanti quello risultante dal nucleo familiare anagrafico del Comune di residenza dell'intestatario dell'utenza. L'utente non residente può chiedere la riduzione per "uso stagionale" del 40%.

Per le utenze **non domestiche** la tariffa è determinata sulla base della superficie dei locali occupati e della tipologia di attività svolta.

La tassa annua viene calcolata, per le utenze NON domestiche, moltiplicando la somma della quota di tariffa fissa e variabile per la superficie espressa in metri quadrati.

Alla tassa si aggiunge la percentuale dovuta per il TEFA, Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente, 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 MODALITA' DI PAGAMENTO E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

La TARI viene versata mediante modello di pagamento unificato (F24) allegato all'avviso di pagamento inviato al contribuente.

Il versamento è effettuato alle scadenze determinate annualmente dal Consiglio Comunale in fase di approvazione delle tariffe.

Laddove sull'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente è possibile chiedere la rettifica all'Ufficio Tributi.

L'ufficio esamina le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento.

Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con conguaglio alla scadenza successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente.

6. MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE

6.1 RICHIESTE DI INFORMAZIONI

L'ufficio Tributi è a disposizione per qualsiasi richiesta di informazione riguardante il servizio di gestione delle tariffe.

6.2 COME DEVE ESSERE FORMULATA UNA RISPOSTA DA PARTE DEL GESTORE DELLE TARIFFE

L'Ufficio Tributi si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza (decorrenti dalla data di registrazione dell'istanza al protocollo generale dell'Ente). Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità dell'istanza, l'Ufficio, nel termine anzidetto, risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica ed il relativo Responsabile.

6.3 DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE

Tutti i cittadini possono formulare suggerimenti e segnalazioni relativi agli indicatori presenti nella Carta dei Servizi e, qualora possibile, hanno diritto alla risoluzione di eventuali disservizi.

6.4 TUTELA DELLA PRIVACY

Il Comune di Negrar di Valpolicella, nello svolgimento del servizio erogato, si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto di cui al Regolamento UE 2016/679.
L'informativa è scaricabile dal sito istituzionale al seguente link: https://www.comunenegrar.it/zf/index.php/privacy/index/privacy

7. RISULTATI AMBIENTALI

Nella sezione "Speciale Ecologia", presente nella home page del sito istituzionale, è possibile visualizzare la percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune di Negrar di Valpolicella.

8. MODULISTICA

Sul sito istituzionale del Comune di Negrar di Valpolicella, alla sezione "Modulistica" - "Tributi", sono reperibili i modelli da poter utilizzare per le richieste relative alla TARI.