COMUNE DI SAN GIOVANNI ILARIONE

PROVINCIA DI VERONA

Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani

COMUNE DI SAN GIOVANNI ILARIONE

Approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 55 del 29.12.2022

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 5
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
2.2 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA STRUTTURA 7
2.3 I GESTORI DELLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA 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 11
3.2 I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA 12
3.3 LA RACCOLTA DIFFERENZIATA 13
3.4 LE ALTRE RACCOLTE 15
3.5 IL CENTRO DI RACCOLTA 18
3.5.1 Cosa portare al Centro di Raccolta: 18
3.5.2 Cosa non portare al Centro di Raccolta: 18
3.6 LO SPAZZAMENTO STRADALE 19
3.7 LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI 19
3.8 LA RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE DEI RIFIUTI 19
3.9 IL COMPOSTAGGIO DOMESTICO 19
3.10 ALTRI INTERVENTI DI RIDUZIONE DEI RIFIUTI 20
4 LA TARIFFA DEL SERVIZIO 20
5 I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO 21
5.1 NUMERI VERDI E NUMERI UTILI 21
5.2 SPORTELLI TARIFFA- NUMERI VERDI E NUMERI UTILI 21

5.3 GLI STRUMENTI ON LINE 22
6 MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE 22
6.1 RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI 22
6.2 DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE 23
6.3 TUTELA DELLA PRIVACY 23
7 MODULISTICA 23

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 Comune di San Giovanni Ilarione e dai Gestori delle attività relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i Gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il Gestore delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e del servizio di raccolta e spazzamento strade.

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

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

La Carta, revisionata periodicamente, resta valida fino al momento in cui non ci siano variazioni che richiedano integrazioni e/o modifiche sostanziali. I cambiamenti sono comunicati all'utente tramite appositi strumenti informativi.
Nella Carta è possibile trovare informazioni sulle corrette modalità di raccolta differenziata dei rifiuti e sulla metodologia di erogazione dei servizi offerti dal Gestore delle attività del servizio di igiene urbana attivi nel territorio del Bacino Verona Nord al quale il Comune di San Giovanni Ilarione fa parte. Nello specifico, grazie a questo strumento, l'utente può conoscere gli aspetti del servizio che lo riguardano più direttamente e che, pertanto, coinvolgono i suoi diritti, così come può consultare gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure e tutto ciò che può essere utile per conoscere la realtà operativa della gestione del servizio di igiene urbana.
Tutte le informazioni contenute nel presente documento sono reperibili sul sito istituzionale del Comune di San Giovanni Ilarione (www.comune.sangiovanniilarione.vr.it), alla voce Carta dei Servizi.
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 Comune di San Giovanni Ilarione 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.

1.3 DOVE È POSSIBILE TROVARLA

L'utente interessato può trovare la Carta dei Servizi sui siti web del Comune di San Giovanni Ilarione.

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

2.1 L'ENTE DI GOVERNO

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

La costituzione del Bacino Verona Nord è intesa ad assicurare l'esercizio in forma integrata delle funzioni comunali in tema di gestione dei rifiuti urbani.

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

- quantificazione della domanda di servizio e determinazione della sua articolazione settoriale e territoriale;
- individuazione ed attuazione delle politiche e delle strategie volte ad organizzare il servizio di raccolta, trasporto, avvio a smaltimento e recupero dei rifiuti urbani, per il conseguimento degli obiettivi previsti dalla normativa europea, nazionale e regionale;
- indizione della procedura di affidamento del servizio di raccolta, trasporto, avvio a smaltimento e recupero;
- approvazione e stipulazione del contratto di servizio e della carta del servizio regolante i rapporti con i soggetti gestori dei rifiuti urbani;
- vigilanza sulla corretta erogazione del servizio da parte del gestore del servizio;
- individuazione degli obiettivi di raccolta differenziata e delle relative modalità attuative, finalizzate al raggiungimento delle percentuali di cui al decreto legislativo n. 152 del 2006 e successive modificazioni, nonché alle normative statali e regionali in materia di rifiuti;
- formulazione delle osservazioni al piano regionale di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 10 della legge regionale 21 gennaio 2000, n. 3 e successive modificazioni;

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

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

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

Il Consiglio di bacino rappresenta i 58 comuni del bacino "Verona Nord" ovvero:
Affi, Badia Calavena, Bardolino, Bosco Chiesanuova, Brentino Belluno, Brenzone sul Garda, Bussolengo, Buttapietra, Caldiero, Caprino Veronese, Castel d'Azzano, Castelnuovo del Garda, Cavaion Veronese, Cazzano di Tramigna, Cerro Veronese, Colognola ai Colli, Costermano sul Garda, Dolcè, Erbezzo, Ferrara di Monte Baldo, Fumane, Garda, Grezzana, Illasi, Lavagno, Lazise, Malcesine, Marano di Valpolicella, Mezzane di Sotto, Montecchia di Crosara, Monteforte d'Alpone, Mozzecane, Negrar di Valpolicella, Pastrengo, Pescantina, Peschiera del Garda, Povegliano Veronese, Rivoli Veronese, Roncà, Roverè Veronese, San Bonifacio, San Giovanni Ilarione, San Martino Buon Albergo, San Mauro di Saline, San Pietro in Cariano, San Zeno di Montagna, Sant'Ambrogio di Valpolicella, Sant'Anna d'Alfaedo, Selva di Progno, Soave, Sommacampagna, Sona, Torri del Benaco, Tregnago, Valeggio sul Mincio, Velo Veronese, Vestenanova, Villafranca di Verona

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

2.2 GLI SCOPI E L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA STRUTTURA

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

Il Consiglio svolge le sue attività garantendo:

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

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

2.3 I GESTORI DELLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

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 del Comune di San Giovanni Ilarione, il quale si occupa 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.

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.
SPORTELLO FISICO E ON-LINE (art.6 TQRIF)	Tutti i Gestori della tariffa garantiscono uno sportello fisico.	Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce uno sportello fisico.
	I Gestori assicurano contestualmente anche la presenza di uno sportello on-line tramite apposite sezioni dedicate sui propri siti web.	Il Gestore assicura contestualmente anche la presenza di uno sportello on-line tramite apposite sezioni dedicate sul proprio sito web.
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE, CESSAZIONE DEL SERVIZIO (artt. 6-7-10-11 TQRIF)	ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO: l'utente si rivolge al Gestore della tariffa per quanto concerne tutte le pratiche relative al ruolo TARI. Le richieste avanzate tramite appositi moduli contenenti i dati minimi richiesti da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.	CONSEGNA ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI AD ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO: il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti si occupa della consegna degli appositi contenitori ai nuovi utenti.
RECLAMI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI (artt. 13-17-18 TQIRF)	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI: l'utente si rivolge al Gestore della tariffa per richiedere informazioni, presentare reclami e richieste di rettifica degli importi TARI. Le richieste avanzate nelle modalità individuate da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI: l'utente si rivolge al Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti per richiedere informazioni e presentare reclami e segnalazioni inerenti alla raccolta. Le richieste avanzate nelle modalità individuate da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.
Obblighi del SERVIZIO TELEFONICO (artt. 20-22 TQRIF)	Tutti i Gestori della tariffa garantiscono il servizio telefonico tramite numeri dedicati.	Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce il servizio telefonico tramite numeri dedicati.

MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI (titolo V TQRIF)	Tutti i Gestori della tariffa adottano un regolamento che detta le modalità periodicità di pagamento e rettifica degli importi dovuti. L'utente per maggiori indicazioni deve rivolgersi al Gestore del proprio territorio comunale.	
Obblighi in materia di SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA e modalità per l'ottenimento di tali servizi (artt. 29 – 30 TQRIF)		Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce il ritiro di rifiuti ingombranti e del verde; laddove non sono effettuati i ritiri, l'utente può conferire tali rifiuti al Centro di raccolta.
Obblighi in materia di DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (artt. 32 TQRIF)		Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti deve gestire le segnalazioni per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature, presentate dall'utente.
OBBLIGHI IN MATERIA DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (artt. 35 TQRIF)		Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti assolve all'obbligo di disporre di una mappatura delle aree di raccolta stradale e ha un programma calendarizzato della propria attività.
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.
OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (art. 48 TQRIF)		Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce tramite i numeri di riferimento dedicati agli utenti l'assolvimento dell'obbligo telefonico in materia di sicurezza. Negli orari in cui i numeri rivolti agli Utenti non sono attivi, il Gestore garantisce comunque la reperibilità telefonica tramite una linea diretta per gli addetti ai lavori.

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

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

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

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

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

a) ***eguaglianza e imparzialità***

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

b) ***efficienza ed efficacia***

Il Consiglio di Bacino ed il Gestore delle differenti attività perseguono l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi erogati attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela dell'utente e della qualità ambientale.

Inoltre, sono perseguiti i principi dell'efficienza e dell'efficacia potenziando servizi a distanza (on-line) e telefonici

c) ***partecipazione***

La partecipazione dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi è assicurata dai vari canali di comunicazione resi disponibili dal soggetto gestore e dal Consiglio di Bacino:

ufficio informazioni telefonico;

sportelli e uffici dei Gestori delle diverse attività;

sito internet;

incontri e manifestazioni pubbliche;

progetti di sensibilizzazione e comunicazione;

progetti didattici nelle scuole.

d) ***continuità***

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

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

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

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

Il D.Lgs. n. 33/2013 ha sancito la partecipazione degli stakeholders alle attività relative ai servizi di pubblica utilità, con l'intento di promuovere la trasparenza e la fruibilità dell'attività della Pubblica Amministrazione da parte degli utenti. Ciò ha consentito l'attivazione di un processo definito *friendly citizen control*, attraverso il quale sono stimolate la partecipazione e la collaborazione tra P.A. e cittadino, il quale può contribuire attivamente (attraverso suggerimenti, critiche e proposte) a migliorare la qualità dei servizi pubblici e limitare, al contempo, il deleterio fenomeno della corruzione.

Il consiglio di Bacino ed il Gestore delle attività del servizio di igiene urbana garantiscono la massima trasparenza nel proprio operato, anche attraverso una chiarezza comunicativa, che si pone l'obbiettivo di raggiungere tutti i target di utenti.

g) ***cortesia***

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

3.1 STANDARD GENERALI DI QUALITÀ

Gli standard di qualità indicano gli elementi che consentono di valutare la qualità del rapporto con l'utente, quindi, la fruibilità del servizio e l'accessibilità allo stesso e a tutte le informazioni correlate da parte del cittadino.

La Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" ha individuato quattro schemi regolatori sulla base degli standard generali di qualità applicabili a ciascuno di esso.

Il Comitato del Consiglio di Bacino Verona Nord, con Deliberazione n. 14 del 31-03-2022 ha disposto l'adozione dello **Schema Regolatorio I**, caratterizzato da standard operativi minimi, senza obblighi restrittivi di monitoraggio, mantenendo validi obblighi di servizio e di qualità, maggiormente performanti, già previsti dai contratti di servizio vigenti. Tale scelta è motivata anche dal percorso in atto volto all'affidamento definitivo del servizio di gestione integrata dei rifiuti.

3.2 I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA

Nei Comuni del Consiglio di Bacino del quale fa parte il Comune di San Giovanni Ilarione 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, del Gestore di raccolta e trasporto e del Consiglio di Bacino.
Il comune di San Giovanni Ilarione garantisce la modalità di raccolta attraverso il sistema del porta a porta.

3.3 LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

Si elencano di seguito le principali varietà di rifiuto rientranti nelle diverse tipologie conferibili mediante la modalità di raccolta PORTA A PORTA.

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	Nessun contenitore previsto.
Modalità e frequenza di raccolta	Frequenza quindicinale secondo calendario.
Tipologia di rifiuto	**PLASTICA**
Cosa mettere nel contenitore	Esempio: Tutto ciò che è imballaggio e confezioni in plastica, cioè tutto quello che al momento dell'acquisto conteneva qualcos'altro. Ad esempio, bottiglie di acqua e bibite, shampoo, flaconi (ad es. per detergenti, prodotti cosmetici liquidi), contenitori per liquidi in genere, reti contenenti frutta e verdura, vaschette del gelato, il vasetto dello yogurt, le confezioni per le uova, cassette per la frutta, pellicole per alimenti, vaschette di polistirolo, vasi per piante e fiori.
Cosa NON mettere nel contenitore	Tutto ciò che non è imballaggio. Ad esempio, tutti gli arredi (sedie e tavoli), la plastica dura (giocattoli, articoli casalinghi, elettrodomestici, custodie per CD, DVD, VHS), posate in plastica.
Colore del contenitore e/o sacchi	Utilizzo di sacchetti gialli.

Modalità e frequenza di raccolta	Settimanale il lunedì come da calendario.
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	Utilizzo di sacchetti gialli.
Modalità e frequenza di raccolta	Conferimento con la plastica con frequenza settimanale il lunedì come da calendario.
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	Campane verdi dislocate sul territorio comunale.
Modalità e frequenza di raccolta	Conferimento diretto dell'utente presso le campane dislocale sul territorio comunale.
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	Bidoncino verde fornito dal Comune di San Giovanni Ilarione.
Modalità e frequenza di raccolta	Frequenza bisettimanale come da calendario.
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	Utilizzo di sacchetti bianchi.
Modalità e frequenza di raccolta	Frequenza quindicinale come da calendario.

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 presso il Centro di Raccolta Comunale in Via Merli.

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	Conferibili presso il centro di raccolta comunale durate gli orari di apertura e negli appositi contenitori posizionati presso i rivenditori autorizzati del territorio.
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	Conferibili presso il centro di raccolta comunale durate gli orari di apertura e negli appositi contenitori posizionati presso le farmacie del territorio.
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	Conferibili presso il centro di raccolta comunale durate gli orari di apertura.
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	Conferibili presso il centro di raccolta comunale durate gli orari di apertura.
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	Conferibili presso il centro di raccolta comunale durate gli orari di apertura.
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	Conferimento presso il centro di raccolta comunale durante gli orari di apertura
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	Conferimento presso il centro di raccolta comunale durante gli orari di apertura

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 IL CENTRO DI RACCOLTA

Il Comune di San Giovanni Ilarione ha un unico centro di raccolta comunale situato in Via Merli e normato 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 presso la quale sono conferite gratuitamente varie tipologie di rifiuti che per qualità e dimensioni non possono essere conferiti con il sistema del porta a porta. Durante l'orario di apertura il centro di raccolta è presidiato da personale formato e disponibile a fornire informazioni.

3.5.1 Cosa portare al Centro di Raccolta:

E' 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.

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 consultare il sito comunale, l'app Serit o Rifiutility o il calendario di raccolta.

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 dall'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 Comune.

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

La modalità di raccolta differenziata dei rifiuti porta a porta ha consentito al Comune di San Giovanni Ilarione di raggiungere e superare il 65% di raccolta differenziata prevista dalla normativa vigente. Grazie a tale nuovo sistema tutti i residenti dispongono di un servizio di raccolta differenziata domiciliare dei rifiuti adeguata a garantire il rispetto delle normative vigenti, la salvaguardia dell'ambiente e del territorio e la corretta gestione economica del ciclo integrato dei rifiuti.
Il Comune di San Giovanni Ilarione riceve ogni anno il premio "Comuni Ricicloni" e promuove numerosi progetti di sensibilizzazione volti principalmente ai ragazzi delle scuole di ogni ordine e grado presenti sul territorio.

3.9 IL COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Il compostaggio domestico è stato promosso nel Comune di San Giovanni Ilarione 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 oppure contattare l'ufficio tributo durante gli orari di apertura.

3.10 ALTRI INTERVENTI DI RIDUZIONE DEI RIFIUTI

Il Comune di San Giovanni Ilarione promuove l'utilizzo dell'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.

Tra le diverse attività svolte, spiccano le attività di educazione e sensibilizzazione ambientale svolte nelle scuole attraverso la collaborazione con il Consiglio di Bacino e le associazioni del territorio.

Nel caso di modifiche sostanziali al servizio di raccolta 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 1.

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 Comune di San Giovanni Ilarione, in sinergia con il Consiglio di Bacino Verona Nord 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

Per informazioni riguardanti la tariffa è disponibile l'Ufficio Tributi a sportello nei seguenti orari: DAL LUNEDI' AL VENERDI' DALLE 9.30 ALLE 13.30 e il MARTEDI' ED IL GIOVEDI' DALLE 16.00 ALLE 18.15.

E' inoltre attivo, nei medesimi giorni ed orari, il servizio di assistenza telefonica al n. 045/6550444, tramite il quale l'utente può presentare richieste di informazioni.

5.3 GLI STRUMENTI ON LINE

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

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

- glossario/dizionario dei rifiuti aggiornato in base alle indicazioni degli utenti;
- servizio di prenotazione ingombranti;
- calendario delle raccolte domiciliari, anche differenti su più zone dello stesso Comune.

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

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

6 MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE

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

6.1 RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

L'utente in caso di richiesta scritta di informazioni o segnalazione per disservizio può inviare una comunicazione, utilizzando gli strumenti di comunicazione indicati nel Capitolo 5.

La richiesta deve essere indirizzata al gestore al numero verde indicato 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.

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 Comune di San Giovanni Ilarione, 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 Comune di San Giovanni Ilarione, dal Gestore del servizio e dal Consiglio di Bacino Verona Nord, 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 al Comune di San Giovanni Ilarione per la gestione delle tariffe, si allegano al presente capitolo i moduli utilizzabili e presenti sul sito internet istituzionale del Comune di San Giovanni Ilarione:

- DENUNCIA OCCUPAZIONE LOCALI ED AREE SOGGETTI ALLA TARI;

- DENUNCIA OCCUPAZIONE LOCALI ED AREE SOGGETTI ALLA TARI- UTENZE NON DOMESTICHE;
- DENUNCIA DI VARIAZIONE DEGLI INTESTATARI O DEI LOCALI SOGGETTI ALLA TARI;
- RICHIESTA RIDUZIONE TARIFFA RIFIUTI – TARI;
- RINUNCIA AL SERVIZIODI RACCOLTA DELLA FRAZIONE UMIDA DEI RIFIUTI URBANI E RICHIESTA DI RIDUZIONE DELLA TARIFFA RIFIUTI PER ADESIONE ALLA PRATICA DELL'AUTOCOMPOSTAGGIO.