



COMUNE DI CAPRINO VERONESE
Provincia di Verona

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 42 del 30/03/2023

INDICE

- 1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: RIFERIMENTI NORMATIVI**
- 2. LE FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**
- 3. DOVE E' POSSIBILE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**
- 4. ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO**
- 5. ATTIVITA' GESTITE DAL COMUNE DI CAPRINO VERONESE**
- 6. ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI: DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI**
- 7. LE POLITICHE PER LA QUALITÀ E I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**
- 8. STANDARD GENERALI DI QUALITÀ**
- 9. SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA**
 - **9.1 SERVIZIO DI SPAZZAMENTO, LAVAGGIO STRADE E SVUOTAMENTO CESTINI**
 - **9.2 LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI**
 - **9.3 I CENTRI DI RACCOLTA**
 - **9.4 IL COMPOSTAGGIO DOMESTICO**
- 10. LA TARIFFA DEL SERVIZIO – TARI**
 - **10.1 TARIFFA PER LE UTENZE DOMESTICHE**
 - **10.2 TARIFFA PER LE UTENZE NON DOMESTICHE**
 - **10.3 TRIBUTO PROVINCIALE**
- 11. ATTIVAZIONE, CESSAZIONE E VARIAZIONE DEL SERVIZIO TARI**
- 12. INFORMAZIONI SU DOCUMENTI DI RISCOSSIONE, MODALITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE, RETTIFICA DEGLI IMPORTI E RIMBORSI**
- 13. RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI**
- 14. MODULISTICA**
- 15. LA TUTELA DELLA PRIVACY**

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta della qualità dei servizi (o più semplicemente “Carta”) è un documento che permette all'utente di conoscere le caratteristiche e le modalità di svolgimento dei servizi erogati dal Comune di Caprino Veronese 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”.

2. LE FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi è uno strumento utile e dinamico che descrive, in seguito a costante aggiornamento, le attività svolte dal Gestore del Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, al fine di migliorare i rapporti tra lo stesso 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.

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

3. DOVE E' POSSIBILE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'utente interessato può trovare la Carta della qualità dei servizi del Comune di Caprino Veronese presso gli sportelli degli Uffici Tributi ed Ecologia o sul sito istituzionale: <https://www.comune.caprinoveronese.vr.it>

4. ENTE DI GOVERNO DELL’AMBITO

L’Ente di Governo dell’Ambito o Ente Territorialmente Competente (ETC) è il Consiglio di Bacino Verona Nord, istituito ai sensi della L.R. Veneto 52/2012 e s.m.i., che raggruppa 58 comuni della Provincia di Verona, tra cui il Comune di Caprino Veronese. La costituzione del Bacino Verona Nord è intesa ad assicurare l’esercizio in forma integrata delle funzioni comunali in tema di gestione dei rifiuti urbani.

Il Consiglio svolge la sua attività di governo e coordinamento ai servizi d’igiene urbana in favore della popolazione dei comuni consorziati.

5. ATTIVITÀ GESTITE DAL COMUNE DI CAPRINO VERONESE

Il Comune di Caprino Veronese risulta gestore delle seguenti attività:

- Gestione tariffe della Tassa sui Rifiuti (TARI) e rapporto con gli utenti;
- Gestione dello spazzamento e lavaggio delle strade, svuotamento cestini e raccolta rifiuti abbandonati sul territorio comunale.

6. ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI: DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI

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

- **all'UFFICIO TRIBUTI** (servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti), nei seguenti orari di apertura al pubblico:

Lunedì: dalle ore 9.00 alle ore 12.30

Mercoledì: dalle ore 9.00 alle ore 12.30

Giovedì: dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30

Venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.30

Telefono: 045/6209914-6209931

e-mail: tributi@comune.caprinoveronese.vr.it

Pec: comune.caprinoveronese.vr@pecveneto.it

-**all'UFFICIO ECOLOGIA** (per informazioni inerenti il servizio di raccolta rifiuti, servizio di spazzamento e lavaggio strade, orari dei centri di raccolta, segnalazioni di rifiuti abbandonati) nei seguenti orari di apertura al pubblico:

Martedì: dalle ore 15.00 alle ore 18.30

Giovedì: dalle ore 09.00 alle ore 12.30

Telefono: 045/6209936

e-mail: ecologia@comune.caprinoveronese.vr.it

Pec: comune.caprinoveronese.vr@pecveneto.it

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

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

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

- egualianza e imparzialità,
- efficienza ed efficacia,
- partecipazione,
- continuità,
- tutela dell'ambiente,
- chiarezza e trasparenza delle informazioni,
- cortesia.

8. STANDARD GENERALI DI QUALITÀ

Il Comune di Caprino Veronese, nello svolgimento dei propri servizi, è tenuto ad osservare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati nella gestione dello schema regolatorio I, previsto dall'art. 3 del TQRIF (Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani) approvato con delibera ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) n. 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022. Tale osservanza è stata stabilita dal Consiglio di Bacino Verona Nord, nel suo ruolo di ETC, con delibera n. 14 del 31.03.2022.

9. SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA

I servizi di raccolta, trasporto, smaltimento RSU, spazzamento, lavaggio strade, svuotamento cestini, raccolta rifiuti abbandonati e del centro di raccolta sono gestiti come di seguito indicato:

Raccolta, trasporto e Smaltimento RSU – Porta a porta	Spazzamento, lavaggio strade, svuotamento cestini e raccolta rifiuti abbandonati	Centro di raccolta
Consiglio di Bacino Verona Nord - RTI SER.I.T - AMIA	Comune di Caprino Veronese	RTI SER.I.T - AMIA

Nel Comune di Caprino Veronese è attivo il servizio di raccolta rifiuti porta a porta, eseguito dalla Società RTI SER.I.T - AMIA.

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

9.1 SERVIZIO DI SPAZZAMENTO, LAVAGGIO STRADE E SVUOTAMENTO CESTINI

Il servizio di pulizia e spazzamento del suolo pubblico viene eseguito, direttamente da personale comunale, su tutte le vie cittadine, le piazze, i parcheggi ed i marciapiedi pubblici.

La pulizia è effettuata sul territorio a mezzo di spazzamento meccanizzato, con frequenza settimanale.

L'intervento nel complesso consiste in:

- Spazzamento dei marciapiedi, dei cigli stradali ed eventuale raccolta di rifiuti abbandonati sul suolo pubblico o privato ad uso pubblico;
- Rimozione delle erbe infestanti fra le sconnessure del manto stradale, dei vialetti pedonali, dei marciapiedi o lungo i muri ed i cordoli delimitanti i marciapiedi medesimi;
- Raccolta dei materiali depositati dal deflusso delle acque piovane nelle cunette stradali;
- Rimozione delle foglie depositatesi sulle strade e sui marciapiedi, sulle scalinate, nei parcheggi, ecc;
- Pulizia e raccolta rifiuti in occasione di sagre e manifestazioni organizzate dall'Amministrazione Comunale;
- Svuotamento dei cestini stradali dislocati sul territorio.

9.2 LA RIMOZIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI

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

9.3 I CENTRI DI RACCOLTA

All'interno del territorio comunale è presente un centro di raccolta rifiuti sito in Via Giovanni XXIII. Possono accedere al centro di raccolta, tutti i contribuenti iscritti per la Tassa sui Rifiuti (TARI).

Presso il centro è possibile conferire:

1. imballaggi in carta e cartone (codice CER 15 01 01)
2. imballaggi in plastica (codice CER 15 01 02)
3. imballaggi in legno (codice CER 15 01 03)
4. imballaggi in metallo (codice CER 15 01 04)
5. imballaggi in materiali misti (CER 15 01 06)
6. imballaggi in vetro (codice CER 15 01 07)
7. contenitori T/FC (codice CER 15 01 10* e 15 01 11*)
8. rifiuti di carta e cartone (codice CER 20 01 01)
9. rifiuti in vetro (codice CER 20 01 02)
10. frazione organica umida (codice CER 20 01 08 e 20 03 02)
11. abiti e prodotti tessili (codice CER 20 01 10 e 20 01 11)
12. solventi (codice CER 20 01 13*) 13. acidi (codice CER 20 01 14*)
14. sostanze alcaline (codice CER 20 01 15*)
15. prodotti fotochimici (20 01 17*)
16. pesticidi (CER 20 01 19*)
17. tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (codice CER 20 01 21)
18. rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (codice CER 20 01 23*, 20 01 35* e 20 01 36)

19. oli e grassi commestibili (codice CER 20 01 25)
20. oli e grassi diversi da quelli al punto precedente, ad esempio oli minerali esausti (codice CER 20 01 26*)
21. vernici, inchiostri, adesivi e resine (codice CER 20 01 27* e 20 01 28)
22. detergenti contenenti sostanze pericolose (codice CER 20 01 29*)
23. detergenti diversi da quelli al punto precedente (codice CER 20 01 30)
24. farmaci (codice CER 20 01 31* e 20 01 32)
25. batterie ed accumulatori di cui alle voci 160601* 160602* 160603* (provenienti da utenze domestiche) (codice CER 20 01 33*)
26. rifiuti legnosi (codice CER 20 01 37* e 20 01 38)
27. rifiuti plastici (codice CER 20 01 39)
28. rifiuti metallici (codice CER 20 01 40)
29. sfalci e potature (codice CER 20 02 01)
30. ingombranti (codice CER 20 03 07)
31. cartucce toner esaurite (20 03 99)
32. rifiuti assimilati ai rifiuti urbani sulla base dei regolamenti comunali, fermo restando il disposto di cui all'articolo 195, comma 2, lettera e), del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, e successive modifiche
33. toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17* (provenienti da utenze domestiche) (codice CER 08 03 18)
34. imballaggi in materiali compositi (codice CER 15 01 05)
35. imballaggi in materia tessile (codice CER 15 01 09)
36. pneumatici fuori uso (solo se conferiti da utenze domestiche) (codice CER 16.01.03) 37. filtri olio (codice CER 16 01 07*)
38. componenti rimossi da apparecchiature fuori uso diversi da quelli di cui alla voce 16 02 15* (limitatamente ai toner e cartucce di stampa provenienti da utenze domestiche) (codice CER 16 02 16)
39. gas in contenitori a pressione (limitatamente ad estintori ed aerosol ad uso domestico) (codice CER 16 05 04* codice CER 16 05 05)
40. miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle, ceramiche, diverse da quelle di cui alla voce 17 01 06* (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione) (codice CER 17 01 07)
41. rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 17 09 01*, 17 09 02* e 17 09 03*(solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione) (codice CER 17 09 04)
42. batterie ed accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 20 01 33*(codice CER 20 01 34)
43. rifiuti prodotti dalla pulizia di camini (solo se provenienti da utenze domestiche) (codice CER 20 01 41)
44. terra e roccia (codice CER 20 02 02)
45. altri rifiuti non biodegradabili (codice CER 20 02 03)
- 45 bis. altre frazioni non specificate altrimenti se avviate a riciclaggio (CER 200199)
- 45 ter. residui della pulizia stradale se avviati a recupero (CER 200303)
- 45 quater. rifiuti urbani non differenziati (CER 200301)

9.4 IL COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Al fine di favorire la riduzione della produzione totale dei rifiuti, il Comune di Caprino Veronese ha istituito, con deliberazione di Consiglio Comunale n. 04 del 21/01/2003, la disciplina del compostaggio domestico.

Per la domanda di adesione al compostaggio domestico e riduzione tariffaria, si rimanda alle specifiche disposizioni del vigente Regolamento comunale per la disciplina della Tassa Rifiuti. Il modello di adesione è reperibile sul sito istituzionale <https://www.comune.caprinoveronese.vr.it>, alla sezione "TARI (Tassa Rifiuti)".

10. LA TARIFFA DEL SERVIZIO – TARI

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

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

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

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

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

Le tariffe TARI sono così composte:

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

10.1 TARIFFA PER LE UTENZE DOMESTICHE

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

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

10.2 TARIFFA PER LE UTENZE NON DOMESTICHE

La quota fissa della tariffa per le utenze non domestiche è determinata applicando alla superficie imponibile, le tariffe per unità di superficie riferite alla tipologia di attività svolta, calcolate sulla base dei coefficienti di potenziale produzione Kc, di cui al D.P.R. 158/1999.

La quota variabile della tariffa per le utenze non domestiche è determinata applicando alla superficie imponibile, le tariffe per unità di superficie riferite alla tipologia di attività svolta, calcolate sulla base dei coefficienti di potenziale produzione Kd, di cui al D.P.R. 158/1999.

10.3 TRIBUTO PROVINCIALE

Il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente (TEFA) è applicato nella misura percentuale deliberata dalla Provincia di Verona, sull'importo del tributo comunale.

11. ATTIVAZIONE, CESSAZIONE E VARIAZIONE DEL SERVIZIO TARI

Chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali ed aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti e suscettibili di produrre rifiuti urbani, è tenuto alla presentazione della dichiarazione di attivazione della Tassa Rifiuti.

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

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

Le dichiarazioni, correttamente compilate, si intendono accettate dal momento dell'avvenuta ricezione al Protocollo Comunale. Al momento dell'acquisizione in banca dati ad ogni utenza sarà attribuito, informaticamente, un codice univoco che risulterà nella prima bolletta utile.

12. INFORMAZIONI SU DOCUMENTI DI RISCOSSIONE, MODALITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE, RETTIFICA DEGLI IMPORTI E RIMBORSI

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

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

La TARI viene versata mediante modello di pagamento unificato (F24) allegato all'avviso di pagamento inviato al contribuente, oppure tramite altri canali previsti dalle vigenti normative.

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

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

Per eventuali rateizzazioni, rettifica degli importi e rimborsi, si rinvia alle disposizioni contenute nel Regolamento della Tassa sui Rifiuti TARI.

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

13. RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Gli uffici preposti sono a disposizione per qualsiasi richiesta di informazione e per accogliere suggerimenti e/o reclami riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta.

I reclami devono essere formulati per iscritto, in forma precisa e con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema, al fine di facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

Il reclamo deve contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con relativo indirizzo ed eventuale numero di telefono ed indirizzo e-mail, ed essere sottoscritto dall'interessato.

Il modulo messo a disposizione dal Comune è reperibile sul sito istituzionale <https://www.comune.caprinoveronese.vr.it>.

I reclami possono essere presentati:

- direttamente presso l'Ufficio Protocollo Comunale aperto al pubblico nei seguenti orari:
lunedì: dalle 09.00 alle 12.30
martedì: dalle 15.00 alle 18.30
mercoledì: dalle 09.00 alle 12.30
giovedì: dalle 09.00 alle 12.30
venerdì: dalle 09.00 alle 12.30
- per posta ordinaria al COMUNE DI CAPRINO VERONESE – P.zza Roma, 6 – 37013 Caprino Veronese (VR)
- tramite e-mail all'Ufficio Tributi all'indirizzo: tributi@comune.caprinoveronese.vr.it
- tramite e-mail all'Ufficio Ecologia all'indirizzo: ecologia@comune.caprinoveronese.vr.it
- Tramite PEC all'indirizzo: comune.caprinoveronese.vr@pecveneto.it
- N. Verde Ditta RTI SER.I.T - AMIA : 800 12 58 50

Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

Gli uffici preposti valutano il reclamo e rispondono all'utente con celerità.

14. MODULISTICA

Tutta la modulistica relativa ai servizi oggetto della presente Carta, sono disponibili sul sito istituzionale del Comune di Comune di Caprino Veronese <https://www.comune.caprinoveronese.vr.it>, nelle apposite sezioni dedicate, oppure presso gli sportelli comunali.

15. LA TUTELA DELLA PRIVACY

Il Comune di Caprino Veronese, nello svolgimento dei servizi erogati, si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto di cui al Regolamento UE 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation). L'informativa completa è anche consultabile sul sito istituzionale <https://www.comune.caprinoveronese.vr.it>, nella sezione "Amministrazione Trasparente".

a) Identità e dati di contatto del Titolare del trattamento.

Titolare del trattamento è il Comune di Caprino Veronese con sede legale in Piazza Roma, 6, 37013 Caprino Veronese (VR).

Sarà possibile contattare il Titolare del trattamento utilizzando i seguenti recapiti:

- Tel: 045.6209911
- Email: comune.caprinoveronese.vr@pecveneto.it

b) Dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati.

Il Responsabile della protezione dei dati è. Reggiani Consulting S.R.L., con sede in Via Pacinotti 13 – 39100 Bolzano (BZ).

Sarà possibile contattare il Responsabile della protezione dei dati utilizzando i seguenti recapiti:

- Email: dpo@pec.brennercom.net

c) Finalità e base giuridica del trattamento.

I Suoi dati saranno trattati principalmente per la finalità relativa all'esecuzione dei compiti di interesse pubblico o connessi all'esercizio di pubblici poteri di cui è rivestito il Comune, in questo relativamente a - Gestione tariffe della Tassa sui Rifiuti (TARI) e rapporto con gli utenti.

I dati saranno trattati per la gestione del relativo procedimento ivi incluse le finalità di archiviazione dei dati stessi, dell'eventuale e successiva attività di ricerca storica e analisi per scopi statistici.

d) Soggetti a cui possono essere comunicati i dati.

A seconda del servizio erogato, i Suoi dati potranno essere comunicati a soggetti terzi ai sensi delle vigenti disposizioni di legge.

In caso di richiesta, i Suoi dati potranno essere comunicati a soggetti terzi in adempimento ad obblighi derivanti da norme inderogabili di legge o per l'accertamento e la persecuzione di reati.

Infine, i Suoi dati potranno essere oggetto di diffusione, con eventuali omissioni, in quanto inseriti in atti ed altri documenti pubblicati sul sito internet dell'Ente o altri "social media" in conformità alle norme sulla pubblicità degli atti e la trasparenza amministrativa delle pubbliche amministrazioni.

e) Trasferimento dati ad un paese terzo o organizzazioni internazionali.

I Suoi dati non saranno in alcun modo oggetto di trasferimento verso Paesi terzi extra UE.

f) Durata della conservazione dei dati personali

I Suoi dati personali verranno conservati per il periodo corrispondente a quanto stabilito dalla normativa vigente, nonché da quanto stabilito dal Manuale di Gestione documentale adottato dall'ente, nel rispetto di quanto previsto dalle disposizioni per la conservazione degli archivi amministrativi.

Nel caso in cui i Suoi dati siano oggetto di pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente" del Comune, questi rimarranno pubblicati per il tempo previsto dalla vigente normativa di riferimento e successivamente inseriti nelle banche dati ivi previste e/o nella Sezione dell'albo on line dove vi rimarranno per massimo 5 anni.

g) Diritti dell'interessato

In qualsiasi momento Lei ha diritto di richiedere al Titolare l'accesso ai Suoi dati, nonché la rettifica o la cancellazione degli stessi. Le verrà fornito riscontro entro 30 giorni in forma scritta (salvo Sua specifica richiesta di riscontro orale), anche con mezzi elettronici. Ha inoltre diritto a richiedere la limitazione del trattamento ovvero di opporsi allo stesso. Potrà infine richiedere la portabilità dei Suoi dati verso un altro titolare. In qualsiasi momento potrà inoltre revocare i consensi eventualmente prestati attraverso la presente informativa. Per revocare uno o più dei consensi prestati sarà sufficiente contattare uno dei recapiti indicati al punto a) della presente informativa.

h) Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo

Laddove Lei ritenga che i Suoi dati siano stati trattati in modo illegittimo, ha il diritto di rivolgersi all'Autorità di Controllo per proporre reclamo.

i) Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei Dati e conseguenze del mancato conferimento.

Il conferimento dei Suoi dati al Titolare è obbligatorio per i soli dati necessari per adempiere alle finalità indicate nel punto c) e il mancato conferimento all'utilizzo dei dati comporterà l'impossibilità di dare corretta esecuzione al servizio richiesto.

j) Processi decisionali automatizzati

Il Titolare non utilizza in alcun modo processi decisionali automatizzati che riguardano i Suoi dati personali.