



Comune di **Bovezzo**

Servizio gestito da



I NOSTRI SERVIZI SONO SCRITTI SULLA CARTA

Quando ci impegniamo per una città più pulita
la vita è più azzurra



PREMESSA

Il Comune di Bovezzo assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in seguito *Carta della qualità*).

La predisposizione e adozione di una Carta della qualità è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce:

- che cosa deve attendersi dai servizi garantiti dal Comune nonché, se del caso, dalle società che operativamente svolgono tali servizi costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;
- le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Gli utenti serviti sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani così come definiti dalle norme di settore.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA¹ (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
- Attività di raccolta e trasporto
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade (compresa attività di gestione Centro di Raccolta)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Bovezzo

Il gestore della raccolta e trasporto è Aprica Spa

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è Aprica Spa

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

La presente Carta della qualità è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

Ai sensi del TQRIF il Comune di Bovezzo ha posizionato la gestione nello Schema I, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

Gli obblighi e standard generali di qualità del servizio applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nella Tabella riportata al paragrafo 3.1.

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, il Comune di Bovezzo, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

- a) Il Comune di Bovezzo, in qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti:
 - I. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
 - II. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI

¹ ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

- III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
 - IV. ai punti di contatto con l'utente quali gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
 - V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti
- b) Aprica Spa, in qualità di gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade, per le prestazioni inerenti:
- I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
 - II. al ritiro dei rifiuti su chiamata
 - III. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
 - IV. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
 - V. alla sicurezza del servizio
 - VI. al ritiro dei rifiuti ingombranti su chiamata

DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere:

- scaricata dal sito www.apricaspa.it e www.comune.bovezzo.bs.it

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1. EGUAGLIANZA

Aprica Spa ed il Comune di Bovezzo, nell'erogazione del Servizio di gestione dei rifiuti urbani, rispettano il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Aprica Spa ed il Comune di Bovezzo adottano particolari iniziative nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

Sul territorio sono infatti state installate speciali aperture per consentire il conferimento autonomo dei rifiuti da parte dei soggetti disabili. Eventuali richieste possono essere presentate all'Ufficio Tecnico del Comune di Bovezzo.

1.2. IMPARZIALITÀ

Aprica Spa ed il Comune di Bovezzo adottano nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

1.3. SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Obiettivo prioritario per il Comune di Bovezzo è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali. Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

1.4. COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E PROGETTI DI EDUCAZIONE AMBIENTALE

Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa.

Il Comune di Bovezzo, in collaborazione con Aprica Spa e la Direzione Didattica dell'Istituto Comprensivo, realizza progetti didattici per promuovere all'interno dei plessi scolastici la crescita di una cultura rispettosa dell'ambiente. Le attività proposte affrontano le diverse tematiche legate ai rifiuti (produzione, riduzione, raccolta, corretto smaltimento) attraverso incontri che vengono svolti in classe e durante i quali gli alunni possono interagire con domande relative ai temi trattati. Durante gli interventi di educazione ambientale viene consegnato materiale informativo specifico.

1.5. INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

Il Comune di Bovezzo garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse attraverso:

- gli sportelli fisici presso gli uffici comunali;
- i tabelloni luminosi installati nel territorio;
- la Sezione Trasparenza nel Settore Gestione Rifiuti del sito internet istituzionale.

Si impegna inoltre:

- ad assicurare chiarezza e comprensibilità delle informazioni indirizzate al contribuente, adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- a predisporre servizi telefonici e di posta elettronica atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene l'esecuzione del servizio ed il rapporto di riscossione tributaria;
- a recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

1.6. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di Bovezzo si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune ed Aprica Spa si impegnano al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

- i) continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade;
- ii) sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

2. I SERVIZI EROGATI

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel **Contratto di servizio** sottoscritto dal Comune con Aprica Spa e nel **Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti**.

Nel seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.

2.1 RACCOLTA DEI RIFIUTI

Per "**frazione indifferenziata residua**" si intende l'insieme dei rifiuti non suscettibili in forme tecnicamente, ambientalmente ed economicamente sostenibili di raccolta differenziata finalizzata al recupero di materia.

Si tratta di materiali quali:

- Carta sporca, oleata e vetrata, scontrini;
- Pellicole per alimenti sporche, carta plastificata;

- Lettiere per animali domestici;
- Cd, dvd, musicassette e videocassette;
- Pannolini, assorbenti, cerotti, rasoi usa e getta;
- Mozziconi di sigarette, sigari e accendini;
- Filtri e sacchi per aspirapolvere.

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla Guida alla Raccolta Differenziata disponibile nel sito internet del gestore.

Gli utenti conferiscono il rifiuto indifferenziato nel cassonetto grigio provvisti di apposita calotta, accessibile solo dagli utenti del servizio iscritti a ruolo dotati di chiave elettronica.

Gli utenti, non appena attivata la propria posizione tributaria presso l'Ufficio Tributi del Comune, devono recarsi presso l'Ufficio Ecologia del Comune al fine di ricevere l'obbligatoria chiave elettronica per il conferimento dei rifiuti urbani indifferenziati e rifiuti organici.

In caso di smarrimento o di mancato ritiro della chiave elettronica, l'utente è tenuto a darne immediata comunicazione all'Ufficio Ecologia del Comune, che provvederà a consegnarne una nuova a fronte del versamento di un corrispettivo fissato periodicamente con delibera di Giunta comunale.

Lo svuotamento dei cassonetti grigi "a calotta" per i rifiuti indifferenziati avviene con cadenza bisettimanale: ogni martedì e sabato mattina.

La raccolta della frazione umida (organico) riguarda rifiuti quali ad esempio:

- Scarti di cucina, avanzi di cibo (sia crudi che cotti);
- Scarti di frutta e verdura, frutta secca e noccioli;
- Scarti di carne e pesce (anche lische, frammenti di osso e piume), gusci d'uovo;
- Riso, pasta, pane, biscotti e farinacei;
- Fondi di caffè, filtri di tè, di camomilla e di altre bevande ad infusione;
- Semi, fiori recisi, resti di foglie di piante da appartamento.

Gli utenti conferiscono il rifiuto organico nel cassonetto marrone muniti di apposita elettroserratura apribile mediante la medesima chiave elettronica utilizzata per accedere alla calotta dei contenitori del rifiuto secco indifferenziato non riciclabile.

Lo svuotamento dei cassonetti marroni "con portella" per i rifiuti organici avviene con cadenza bisettimanale: ogni martedì e sabato mattina nel periodo tra il 15 maggio ed il 15 settembre e con cadenza settimanale, ogni sabato mattina, nel periodo tra il 16 settembre ed il 14 maggio.

Raccolta di carta e cartone

Le frazioni raccolte sono costituite da imballaggi e non imballaggi monomateriali celluloseici quali ad esempio:

- Giornali, riviste e quaderni (senza parti in metallo e plastica);
- Cartoni per cibi e per bevande (latte, succhi di frutta e altre bibite);
- Sacchetti di carta, scatole e confezioni in cartone per alimenti, per abbigliamento e per oggetti vari;
- Cartone della pizza senza residui di cibo

Gli utenti conferiscono il rifiuto di carta e cartone nella campana stradale bianca.

Lo svuotamento delle campane bianche per la carta e il cartone avviene con cadenza trisettimanale: ogni lunedì, mercoledì e venerdì mattina.

Il conferimento del rifiuto, specialmente per quantitativi consistenti o nel caso di volumi di ingombro non trascurabili (imballaggi primari e secondari e altri manufatti purché monomateriali) deve essere effettuato presso il Centro di Raccolta Comunale nei giorni e negli orari di apertura dello stesso.

Il materiale deve occupare il minor volume possibile, ovvero deve essere conferito, non mescolato ad altri rifiuti, previo taglio ed impaccamento dei cartoni.

Raccolta di imballaggi in plastica

Le frazioni raccolte sono tutti gli imballaggi in plastica quali ad esempio:

- bottiglie e piatti e bicchieri;
- sacchetti, buste e pellicole (anche cellophane);
- vaschette per alimenti anche in polistirolo;
- flaconi e tubetti;
- pellicole per imballaggi incluse quelle a bolle.

Gli utenti conferiscono il rifiuto in plastica nel cassonetto giallo.

Lo svuotamento dei cassonetti gialli per gli imballaggi in plastica avviene con cadenza bisettimanale: ogni lunedì e venerdì mattina. Il conferimento del rifiuto, specialmente per quantitativi consistenti o nel caso di volumi di ingombro non trascurabili (imballaggi primari e secondari e altri manufatti purché monomateriali) deve essere effettuato presso il Centro di Raccolta Comunale nei giorni e negli orari di apertura dello stesso. Il materiale deve occupare il minor volume possibile, ovvero deve essere conferito, non mescolato ad altri rifiuti, previo schiacciamento dei contenitori.

Raccolta del vetro e lattine

Riguarda la raccolta di imballaggi in vetro, alluminio e metallo quali per esempio:

- bottiglie, barattoli e vasetti di vetro;
- vaschette di alluminio;
- lattine per bevande e liquidi;
- bombolette spray vuote.

Gli utenti conferiscono il rifiuto in vetro/lattine nella campana stradale verde.

Lo svuotamento delle campane verdi per il vetro e i metalli avviene con cadenza settimanale: ogni venerdì mattina.

Raccolta porta a porta di sfalci e potature

Il conferimento di sfalci e potature può essere effettuato presso il Centro di Raccolta Comunale, esclusivamente dalle utenze domestiche e da quelle non domestiche elencate nell'allegato L-quinquies parte IV del Codice Ambientale, con sede/domicilio nel Comune di Bovezzo.

In alternativa, le suddette utenze possono richiedere l'attivazione del servizio a pagamento di ritiro a domicilio degli scarti vegetali attivata in via sperimentale; la raccolta a domicilio è organizzata prevedendo il conferimento in appositi bidoni carrellati forniti al momento dell'adesione, ed il ritiro del materiale viene eseguito con frequenza settimanale nel periodo compreso tra il 1° marzo ed il 30 novembre. L'esposizione del carrellato deve avvenire al civico qualora lo stesso si trovi su pubblica via in luogo raggiungibile con i mezzi del servizio di raccolta o, in caso contrario, il sito espositivo deve essere concordato e approvato dall'Ufficio Tecnico comunale.

Raccolta porta a porta a chiamata dei rifiuti ingombranti e delle apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)

Il conferimento dei rifiuti ingombranti e delle apparecchiature elettriche ed elettroniche di origine domestica (frigoriferi, frigocongelatori, congelatori, televisori e monitor – cosiddetti RAEE) può essere effettuato presso il Centro di Raccolta Comunale, esclusivamente dalle utenze domestiche e da quelle non domestiche elencate nell'allegato L-quinquies parte IV del Codice Ambientale, con sede/domicilio nel Comune di Bovezzo.

In alternativa, le suddette utenze possono richiedere il servizio gratuito a chiamata di ritiro a domicilio, così come previsto dall'art. 29.4 TQRIF (allegato A).

La richiesta di ritiro può essere effettuata fino a 48 ore dalla data pianificata attraverso i seguenti punti di contatto messi a disposizione da Arpica Spa:

- In autonomia sulla piattaforma online, presente sul sito arpica (<https://servizionline.a2ambiente.eu/IngWeb/SolWeb/?azienda=arpica>);
- Tramite APP PuliAmo;
- Chiamando il numero verde gratuito di Arpica **800 437678**

La raccolta è organizzata ogni terzo lunedì del mese prevedendo il conferimento a bordo strada, previa prenotazione, con un limite massimo di 5 colli equivalenti per ciascun ritiro (ogni tipologia di rifiuto asportabile viene ricondotta ad uno o più colli in funzione della dimensione dell'oggetto stesso).

L'esposizione deve avvenire al civico qualora lo stesso si trovi su pubblica via in luogo raggiungibile con i mezzi del servizio di raccolta sempre in modo da non intralciare il pubblico passaggio, il sito espositivo deve essere comunque sempre indicato al momento della prenotazione del servizio.

2.2 ALTRE RACCOLTE

Nel territorio comunale sono inoltre attive altre raccolte per le seguenti tipologie di rifiuti di origine domestica:

PILE

La raccolta di pile esauste è effettuata tramite contenitori collocati presso alcuni punti vendita, (es. ferramenta, fotografo), presso l'ingresso al Centro di Raccolta comunale e presso l'Ufficio Tecnico comunale.

FARMACI

Per i farmaci (facendo attenzione a separare prima scatola e foglietto informativo) la raccolta avviene tramite contenitori appositi presenti presso le farmacie del territorio comunale.

La vuotatura è effettuata con frequenza sufficiente al fine di assicurare la continuità del servizio alle utenze e comunque su chiamata a riempimento dei contenitori.

Al termine della raccolta l'operatore incaricato provvede allo scarico presso impianto di destino autorizzato.

RACCOLTA OLI ESAUSTI

Il conferimento di oli minerali esausti è consentito esclusivamente alle utenze domestiche presso il Centro di Raccolta Comunale.

Il conferimento di oli vegetali esausti è organizzato con appositi contenitori collocati sul territorio comunale sia presso alcune mini-isole che presso il Centro di Raccolta Comunale.

È obbligatorio conferire l'olio vegetale esausto a temperatura ambiente in bottiglie di plastica che dovranno essere inserite negli appositi contenitori stradali ben chiuse per impedirne la dispersione.

La raccolta è effettuata tramite appositi contenitori che il Gestore provvede a svuotare ed avviare a impianti di smaltimento e/o recupero.

INDUMENTI USATI

La raccolta del vestiario usato, di calzature appaiate usate, di borse e di cinture usate è organizzata con appositi contenitori di grande volumetria, atti ad impedire il ritiro ai non autorizzati e collocati sul territorio da Associazioni umanitarie senza fini di lucro.

Il vestiario, le scarpe le borse e le cinture dovranno essere puliti e in buono stato.

Gli stracci, i vestiti e le scarpe sporche o in cattive condizioni vanno conferiti nei cassonetti per la raccolta dei rifiuti indifferenziati.

2.3 CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

Al Centro di Raccolta possono accedere solo i residenti e le utenze non domestiche elencate nell'allegato L-quinquies parte IV del Codice Ambientale che esercitano un'attività economica nel Comune di Bovezzo.

Il conferimento dei rifiuti presso il centro di raccolta comunale deve essere effettuato nei giorni ed orari di apertura:

- Dal 01 aprile al 31 ottobre: mercoledì e sabato dalle 10.00 alle 12.00, domenica dalle 09.00 alle 13.00 e dal lunedì al sabato dalle 16.00 alle 19.00.
- Dal 01 novembre al 31 marzo: mercoledì e sabato dalle 10.00 alle 12.00, domenica dalle 09.00 alle 13.00 e dal lunedì al sabato dalle 14.00 alle 17.00.

Al Centro di Raccolta Comunale le utenze domestiche possono portare: oggetti voluminosi, legno, materiali ferrosi, accumulatori al piombo (batterie delle auto, moto...ecc.), carta e cartone, inerti (nel rispetto di un limite settimanale per utenza pari a 0,2 metri cubi o 200 kg), RAEE (rifiuti apparecchiature elettriche e elettroniche, quali: frigoriferi, lavatrici, computer, stampanti, lampade di tutti i tipi, etc), sfalci e potature, olio vegetale e minerale esausto, prodotti etichettati T&F (contenitori di vernici, solventi, spray, ammoniaca, etc), contenitori a pressione vuoti e consumabili per stampa esausti (toner, cartucce, ecc.),

È proibito conferire i rifiuti urbani con componenti pericolose (pile, farmaci, neon, vernici, solventi, contenitori contaminati, batterie al piombo) nei cassonetti destinati alla raccolta di rifiuti urbani e in prossimità degli stessi.

Per le utenze non domestiche l'accesso è consentito con i necessari documenti di trasporto, per il solo conferimento dei rifiuti urbani indicati nell'allegato L-quater parte IV del Codice Ambientale.

Nel centro di raccolta sono presenti operatori adeguatamente formati e che provvedono a dare informazioni sul corretto conferimento, oltre a garantire la cura della struttura, assicurandone la regolare pulizia ed efficienza. Nei giorni e negli orari di apertura al pubblico è inoltre attivo un servizio di vigilanza.

Le frazioni raccolte in Centro di Raccolta sono poi conferite ad impianti di trattamento e recupero regolarmente autorizzati.

2.4 PULIZIA MECCANIZZATA E MANUALE DELLE STRADE E AREE PUBBLICHE E SERVIZI ACCESSORI

Spazzamento meccanizzato combinato

La pulizia meccanizzata combinata delle strade, delle piazze, delle piste ciclabili, dei parcheggi, delle aree pubbliche o ad uso pubblico, compresi i bordi di aiuole spartitraffico, rotatorie e simili, è effettuata con autospazzatrici idonee, precedute sempre da uomo a piedi.

I suddetti servizi riguardano tutto il territorio comunale, e sono effettuati ogni secondo e quarto martedì del mese nel territorio a nord di via dei Prati/via Moie ed ogni secondo e quarto mercoledì del mese nel territorio a sud di via dei Prati/via Moie.

L'uomo a piedi di supporto alla spazzatrice interviene sui marciapiedi e in quegli spazi che, per le ridotte dimensioni, non siano accessibili alla spazzatrice, provvedendo a spostare sulla sede stradale il relativo materiale.

Al termine degli interventi di pulizia, le aree di cui sopra devono risultare sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

Durante le operazioni di pulizia, sono adottati tutti gli accorgimenti necessari per evitare di sollevare polvere, produrre eccessivi livelli di rumorosità ed arrecare ingiustificati disagi all'utenza.

Il gestore garantisce inoltre:

- Lo spazzamento meccanizzato preventivo e successivo delle aree adibite a pubblici mercati ordinari e straordinari nei giorni di effettuazione degli stessi;
- Lo spazzamento meccanizzato preventivo e successivo, in occasione manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico.

Il servizio è effettuato in periodo diurno ed evitando il passaggio dell'autospazzatrice sulle strade a maggior traffico negli orari di punta.

Spazzamento manuale

Le superfici pubbliche o ad uso pubblico su tutto il territorio comunale sono sottoposte ad interventi di pulizia manuale finalizzati a garantire condizioni permanenti di igiene e decoro.

Lo spazzamento manuale dei parchi e delle piazze, lo svuotamento dei cestini e la raccolta dei rifiuti abbandonati soprattutto nelle mini isole, viene svolto da un operatore di Aprica Spa per 6 ore giornaliere dal lunedì al sabato, secondo uno specifico programma di lavoro settimanale.

Il servizio di spazzamento manuale comprende:

- La pulizia dei marciapiedi, parcheggi, sedi stradali, bocche lupoie, caditoie stradali e banchine stradali entro un limite di tre metri dalla sede stradale;
- La rimozione di deiezioni canine dalle aree e superfici sopra indicate e l'asporto di eventuali depositi di guano;
- Rimozione delle carogne di volatili, topi e altri piccoli roditori;
- Il prelievo dalle superfici sopra indicate di siringhe abbandonate;
- La rimozione di piccole quantità di rifiuti dispersi sul territorio;
- La sanificazione dei sottopassi, delle fontane e dei portici.

Nell'effettuazione del servizio di pulizia manuale è compresa la vuotatura dei cestini porta rifiuti posizionati su tutto il territorio comunale, con sostituzione a cura del gestore dei sacchi in essi contenuti.

I suddetti servizi sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali (zone esterne e zona centrale).

Al termine degli interventi di pulizia, le aree risultano sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

Servizio di raccolta rifiuti abbandonati

La raccolta, lo sgombero ed il trasporto di rifiuti di qualunque natura e provenienza, giacenti sul suolo (strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico), è effettuata dal gestore nel normale servizio di pulizia strade (con una procedura dedicata, attivata su richiesta della Amministrazione Comunale).

3. STANDARD DI QUALITÀ TECNICA E CONTRATTUALE

3.1 GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO: RIFERIMENTI NORMATIVI

Tabella 2 - Obblighi di servizio previsti dallo Schema regolatorio adottato:

Obbligo	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI
Modalità di attivazione del servizio	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.
Obblighi di servizio telefonico	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI

3.2 OBBLIGHI RIGUARDANTI IL SERVIZIO OPERATIVO

3.2.1 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a predisporre un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità, al fine di verificare la diffusione dei contenitori non sovra-riempiti.

Il Piano predisposto dal gestore e approvato dal Comune, deve contenere almeno i seguenti elementi:

- a) le modalità di svolgimento dei controlli;
- b) la classificazione delle aree di raccolta stradale e di prossimità in relazione al rischio di sovra-riempimento dei contenitori (alto, medio e basso), valutato anche sulla base delle segnalazioni di disservizi e dei reclami ricevuti;
- c) la frequenza dei controlli, commisurata al livello di rischio di cui alla lettera b).

Il Comune garantisce altresì la terzietà dei controlli, individuando i soggetti che dovranno presidiare lo svolgimento degli stessi.

3.2.2 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dal Comune.

3.2.3 SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI, RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INERENTI AL SERVIZIO

Ogni richiesta di informazioni, segnalazione o reclamo riguardanti il servizio operativo può essere comunicata al Numero Verde **800 437 678** di Aprica Spa, dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 20 e il sabato dalle ore 8 alle 15.

Le richieste scritte possono essere presentate dall'utente tramite e-mail a info@apricaspa.it, tramite fax allo **030/3553015** oppure consegnando l'apposito modulo presso Aprica S.p.A. in via Codignole 32f/g, 25124 Brescia e per conoscenza al Comune di Bovezzo in via Vittorio Veneto 28 o a mano al protocollo comunale o tramite e-mail protocollo@comune.bovezzo.bs.it.

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Aprica Spa adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazioni.

Procedura di presentazione dei reclami scritti

Il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio operativo è scaricabile dalla home page del sito internet del gestore nella Sezione Trasparenza nel Settore Gestione Rifiuti del sito internet istituzionale del Comune di Bovezzo e disponibile presso gli sportelli fisici presso gli uffici comunali.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno i stessi campi obbligatori sotto riportati:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo.

Risposta del gestore

Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni. Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

3.2.4 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE INERENTI AL SERVIZIO

Aprica Spa in qualità di gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione uno **sportello online**, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.

Lo sportello online consente all'utente di inoltrare al gestore della raccolta e trasporto reclami, richieste di informazioni, segnalazioni per disservizi, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata.

Il Comune di Bovezzo in qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e in accordo con Aprica Spa, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, ha previsto - in aggiunta allo sportello online - l'apertura di uno sportello fisico presso la sede municipale di via Vittorio Veneto, n. 28 a cui l'utente può rivolgersi per reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio.

È possibile contattare l'Ufficio Tributi telefonicamente al n. 030/2111209 o al numero verde (in fase di attivazione) 800 595 013 (attivo dal lunedì al venerdì - dalle ore 9.00 alle ore 12.30) oppure a mezzo mail: tributi@comune.bovezzo.bs.it

Tutte le informazioni relative ai tributi sono inoltre disponibili sulla pagina dedicata alla Tassa sui Rifiuti TA.RI. del sito internet istituzionale.

3.2.5 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Nell'ambito degli adempimenti previsti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif, entro il 1° gennaio 2023 il gestore dell'attività di raccolta e trasporto predispone un servizio di Pronto Intervento per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio e mette a disposizione un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento.

Il servizio di Pronto Intervento può essere attivato esclusivamente per la risoluzione delle seguenti casistiche:

- richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per il pronto intervento, pari a quattro (4) ore, è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato per il servizio di Pronto Intervento.

Il numero verde per il servizio di pronto intervento è: **800-93.33.23**

3.2.6 SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

Il gestore dell'attività di raccolta e trasporto garantisce il servizio di pronto intervento nei casi e nelle modalità descritte al paragrafo precedente.

3.2.7 RITIRO RIFIUTI SU CHIAMATA

Il gestore dell'attività di raccolta e trasporto garantisce il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio secondo le modalità illustrate al paragrafo 2.1.

3.3 OBBLIGHI DI SERVIZIO RIGUARDANTI LA GESTIONE DELLA TARI

La tassa rifiuti "TARI" rappresenta il corrispettivo che ciascun cittadino è tenuto a versare al Comune per l'erogazione del servizio rifiuti. Sono tenuti al pagamento le utenze domestiche e le utenze non domestiche che realizzano il presupposto d'imposta.

Il Comune gestisce il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità.

Il Comune predispose il Piano Economico Finanziario e le tariffe per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale; ha la gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti a partire dall'iscrizione in banca dati di tutti i dati imponibili che determinano il tributo. Si occupa dell'acquisizione delle denunce di occupazione, di cessazione e variazione, elabora la liquidazione del tributo, ne cura la stampa ed il recapito.

Con la qualificazione della natura tributaria della TARI, le attività di accertamento e contenzioso sono a completo carico del Comune che effettua le attività di gestione di uno sportello TARI che, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento per ogni utente, ha funzione di front e back office. Esso fornisce una serie di servizi per tutta la popolazione assumendo un ruolo di congiunzione tra azienda, cittadino e Comune.

3.3.1 OBBLIGHI DI SERVIZIO RIGUARDANTI LA GESTIONE DELLA TARI

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la gestione della TARI (qualità contrattuale) è in capo al Comune di Bovezzo.

Per la gestione della TARI, si rimanda al regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune al seguente link <https://www.comune.bovezzo.bs.it/Servizi/Trasparenza-nel-Settore-Gestione-Rifiuti> che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa pubblica.

3.3.2 ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile compilando il modulo appositamente predisposto.

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione compilando il modulo appositamente predisposto.

I moduli sono scaricabili dal sito internet del Comune <https://www.comune.bovezzo.bs.it/Servizi/Trasparenza-nel-Settore-Gestione-Rifiuti> in modalità anche stampabile (editabile), ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi del comune di Bovezzo – via Vittorio Veneto, 28;
- via e-mail, indirizzata a tributi@comune.bovezzo.bs.it;

- mediante consegna allo sportello fisico di via Vittorio Veneto, 28;

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

3.3.3 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI RIGUARDANTI LA TARI - RICHIESTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Il Comune adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Il modulo per il reclamo scritto riguardante la TARI e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito internet del Comune <https://www.comune.bovezzo.bs.it/Servizi/Trasparenza-nel-Settore-Gestione-Rifiuti>, compilabile online ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi del comune di Bovezzo – via Vittorio Veneto, 28;
- via e-mail, indirizzata a tributi@comune.bovezzo.bs.it;
- mediante consegna allo sportello fisico di via Vittorio Veneto, 28;

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo riguardante la TARI, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il Comune utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il Comune formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

3.3.4 MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Il pagamento della tassa è fissato in due rate semestrali aventi scadenza di norma entro il mese di luglio dell'anno solare in corso e febbraio dell'anno successivo o con un massimo di tre rate quadrimestrali aventi scadenza di norma entro maggio e ottobre dell'anno solare in corso e febbraio dell'anno successivo. E' facoltà del contribuente effettuare il pagamento in un'unica soluzione entro la scadenza della prima rata.

Le modalità previste per il pagamento TARI sono:

- Modello F24 (gratuito)
- Presso sportello postale
- Presso sportello bancario/bancomat abilitati
- Eventuale integrazione con PagoPa (con commissioni)

Il modulo per il reclamo scritto riguardante la TARI e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile del sito internet del Comune <https://www.comune.bovezzo.bs.it/Servizi/Trasparenza-nel-Settore-Gestione-Rifiuti> e compilabile online ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi del comune di Bovezzo – via Vittorio Veneto, 28;
- via e-mail, indirizzata a tributi@comune.bovezzo.bs.it;
- mediante consegna allo sportello fisico di via Vittorio Veneto, 28;

Il Comune, nel rispetto della normativa vigente, prevede la possibilità per i cittadini di rateizzare l'importo della tassa. Le modalità di rateizzazione sono disciplinate dal Regolamento Comunale consultabile dal sito internet del comune: <https://www.comune.bovezzo.bs.it/Servizi/Trasparenza-nel-Settore-Gestione-Rifiuti>

3.3.5 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Il Comune, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e in accordo con il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, ha previsto l'apertura di uno sportello/i fisico a cui l'utente può rivolgersi per richiedere assistenza:

- SPORTELLO FISICO: via Vittorio Veneto, 28 (Bovezzo) tel. 0302111209-254-257

Il Comune di Bovezzo dispone di un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza in merito alla gestione della Tari:

- Numero verde qualità contrattuale:

Il numero verde TARI è: 800 595 013 (attivo dal lunedì al venerdì - dalle ore 9.00 alle ore 12.30)

GLOSSARIO E RIFERIMENTI NORMATIVI

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i*) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii*) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii*) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv*) promozione di campagne ambientali; *v*) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità**: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*";
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;

- **decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante *“Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19”*;
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente (in seguito Comune)** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.
- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)”*;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

Comunicare con il gestore APRICA e il Comune di Bovezzo

APRICA SPA Attività di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade e gestione del centro di raccolta	
Sede	Via Lamarmora, 230 (25124) Brescia
Numero verde	800 437 678
Numero verde pronto intervento h24	Per segnalare rimozione di rifiuti stradali in seguito a incidenti, errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità, contattare il servizio di pronto intervento al n. 800-93.33.23
E-mail	info@apricaspa.it
Sito web	www.apricaspa.it
Moduli reclami qualità tecnica	https://www.apricaspa.it/sites/local.aprica.it/files/2020-06/modulo-reclamo-aprica.pdf
Pec	aprica@pec.a2a.eu
Portale "Dove lo butto"	https://www.apricaspa.it/supporto/cittadini/dove-lo-butto

COMUNE DI BOVEZZO Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	
Sede	Via Vittorio Veneto, 28 – 25073 Bovezzo (BS)
Numero verde	800 595 013 (attivo dal lunedì al venerdì - dalle ore 9.00 alle ore 12.30)
E-mail	tributi@comune.bovezzo.bs.it
Sito web	https://www.comune.bovezzo.bs.it/
Pec	protocollo@pec.comune.bovezzo.bs.it
Trasparenza Rifiuti	https://www.comune.bovezzo.bs.it/Servizi/Trasparenza-nel-Settore-Gestione-Rifiuti
Modulistica	https://www.comune.bovezzo.bs.it/Servizi/Trasparenza-nel-Settore-Gestione-Rifiuti

Quando tutti diamo il nostro contributo
e facciamo la raccolta differenziata
la vita è più azzurra

Per saperne di più:

apricaspa.it



Aprica SpA

Sede legale
Via Lamarmora, 230
25124 Brescia

Sede operativa
Via Codignole, 31/e - 31/f
25124 Brescia

