

Comune di Bovolone

Carta della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

Sommario

Premessa	3
Glossario.....	4
1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente	8
1.2. Come si compone il servizio	8
1.3. Chi sono i Gestori del servizio	9
1.4. Principi adottati.....	9
1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti	11
1.5.1. Posizionamento della Gestione di Bovolone nella matrice degli schemi regolatori	12
1.5.2. Schema regolatorio I.....	12
2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio	15
2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio.....	15
2.1.2. Modalità per la variazione o la cessazione del servizio	16
2.1.3. Conferimento al di fuori del servizio pubblico per Utenze non domestiche.....	17
2.2. La Tariffa del servizio.....	17
2.2.1. Come si calcola.....	17
2.2.2. Periodicità e modalità di pagamento	17
2.2.3. Riduzioni tariffarie.....	19
2.2.4. Rateizzazione degli importi addebitati	20
2.2.5. Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati.....	20
2.3. Reclami e richieste scritte di informazione.....	21
2.3.1. Come presentare un reclamo	21

2.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni	22
3.1. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani.....	24
3.1.1. Raccolta porta a porta.....	24
Consegna delle attrezzature per la raccolta.....	27
3.1.2. Raccolta di prossimità.....	27
3.1.3. Riparazione o sostituzione delle attrezzature per la raccolta.....	28
3.1.4. Servizio di ritiro su chiamata.....	28
3.1.5. Centri di raccolta.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
3.1.6. Recupero dei servizi	30
3.1.7. Disservizi.....	31
3.1.8. Pronto Intervento.....	31
4.1. Spazzamento e lavaggio delle strade.....	32
4.1.1. Recupero dei servizi	Errore. Il segnalibro non è definito.
4.2. Reclami e richieste scritte di informazione.....	32
4.2.1. Come presentare un reclamo	32
4.2.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni	33

Premessa

La presente Carta della Qualità (di seguito: Carta) descrive, con riferimento al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani erogato nel Comune di Bovolone, gli obblighi ed i livelli di qualità attesi, le modalità di fruizione e le regole di relazione tra Utenti e Gestori del servizio.

La Carta è redatta in conformità alla legislazione in vigore ovvero a quanto deliberato dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) nell’ambito della disciplina della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Il presente documento è suddiviso in tre sezioni: la prima fornisce informazioni generali sui Gestori del servizio e sui profili di qualità applicati ai sensi della regolazione ARERA mentre la seconda e la terza offrono una rappresentazione delle specifiche attività di cui si compone il servizio, delle modalità di richiesta delle prestazioni e delle modalità di contatto con i Gestori delle stesse attività.

La Carta è stata approvata dal Consiglio di Bacino Verona Sud - in qualità di Ente Territorialmente Competente – con Delibera e successivamente adottata dal Gestore del servizio.

La Carta verrà aggiornata periodicamente sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato. Le modifiche verranno approvate dal Consiglio di Bacino Verona Sud e saranno portate a conoscenza degli Utenti, assicurando massima trasparenza e diffusione.

La Carta è a disposizione di ogni Utente che può scaricarla direttamente dal sito web:

- di Bovolone Attiva S.r.l. (www.bovoloneattiva.it),
- del Comune di Bovolone (www.comune.bovolone.vr.it).

Glossario

- **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 o ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **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 lo svuotamento e la corretta misurazione in caso di tariffazione puntuale;
- **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;
- **D.P.R. 445/00:** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **D.Lgs. 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*";
- **D.Lgs. 152/06:** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **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 o ETC:** 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;
- **gestione:** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa;
- **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti:** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
- **gestore della raccolta e trasporto:** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade:** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- **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 di attivazione dell'utenza;
- **richiesta di variazione o di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di variazione o di cessazione dell'utenza;
- **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.;
- **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;
- **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);
- **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;
- **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;

- **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.

Parte 1. Informazioni generali

1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente

Ai sensi del Decreto-Legge 138/2011 Regioni o Province autonome definiscono per ogni Ambito Territoriale Ottimale gli Enti di governo preposti ad organizzare il servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani.

La legge Regione del Veneto n. 52/2012 ha previsto, per gli Enti Locali ricadenti nei bacini territoriali riconosciuti ed approvati dalla Giunta Regionale, l'esercizio in forma associata delle funzioni di organizzazione e controllo diretto del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, attraverso i Consigli di Bacino.

Il Consiglio di Bacino nasce in data 1 luglio 2015, in conformità all'art. 30 del D.Lgs 18 agosto 2000, n.267 ed alla L.R. 52/2012, tramite una convenzione tra Enti ricadenti nel bacino territoriale denominato VERONA SUD, così come ridefinito con la deliberazione della Giunta Regionale n. 288 del 10/03/2015 ed è finalizzato al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Il Consiglio di Bacino Verona Sud è stato costituito, secondo le indicazioni fornite dalla Regione Veneto per lo svolgimento delle attività connesse alle funzioni di programmazione, organizzazione, affidamento e controllo del servizio pubblico di gestione integrata dei rifiuti urbani nel bacino territoriale Verona Sud.

Pertanto, ai fini dell'applicazione della regolazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani il Consiglio di Bacino Verona Sud riveste il ruolo di Ente Territorialmente Competente per il territorio che corrisponde a 39 comuni dell'area sud della provincia di Verona.

1.2. Come si compone il servizio

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani si compone delle seguenti attività:

- **gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti** che comprende le operazioni di accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento), di gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center, la gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso, la promozione di campagne ambientali, la prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

- **gestione della raccolta e trasporto** che comprende le operazioni di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **gestione dello spazzamento e del lavaggio delle strade** che 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.

1.3. Chi sono i Gestori del servizio

Nel Comune di Bovolone sono titolari:

- dell'**attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti**¹:
- per le attività di cui alla lettera "i" e "v" del glossario: Comune di Bovolone
- per le attività di cui alle lettere "ii", "iii" e "iv" del glossario: Bovolone Attiva s.r.l.
- dell'**attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade**: Bovolone Attiva S.r.l.

1.4. Principi adottati

Nell'espletamento delle attività di propria competenza, i Gestori del servizio operano nel rispetto dei principi di seguito descritti.

Eguaglianza e imparzialità

Il rapporto tra gli Utenti e Gestori è definito da regole che devono essere applicate indistintamente con principi di eguaglianza, senza alcuna discriminazione.

I Gestori garantiscono parità di condizioni da cui deriva il medesimo livello di servizio agli Utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

I Gestori agiscono inoltre secondo criteri di obiettività, imparzialità e neutralità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli Utenti.

Qualità e sicurezza

I Gestori si impegnano a garantire la qualità dei servizi forniti all'Utente nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti a garanzia della sicurezza e tutela della salute pubblica.

Continuità del servizio

¹ Le competenze della società Bovolone Attiva s.r.l., anche nell'ambito della gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti sono riportate nell'art. 3 del contratto di servizio AP 3 del 20.05.2020 e nell'art. 3 del Regolamento Comunale per la disciplina della TARI, approvato con delibera di C.C. n. 32 del 04.06.2014 e s.m.i.

I Gestori erogano un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio di competenza, si renda necessaria la sospensione o la riduzione temporanea, il disservizio viene limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato anticipo. I Gestori, pertanto, si impegnano ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio.

Partecipazione

L'Utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha diritto a ricevere dai Gestori tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla Legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i, ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami.

I Gestori si impegnano a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'Utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

Trasparenza

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato dei Gestori che sono dotati di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti.

Cortesìa e informazione

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per qualsiasi informazione.

Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli Utenti e a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

I Gestori garantiscono procedure amministrative quanto più possibile chiare e semplici e pongono la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'Utente.

I Gestori, inoltre, assicurano un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione dei servizi.

Efficacia ed efficienza

I Gestori perseguono in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale dei Gestori a contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con la stessa una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestori ed Utente devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

Professionalità e competenza

I Gestori sono in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie per effettuare i servizi di propria competenza.

Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti permettono di operare nel rispetto della normativa perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento del servizio erogato sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

Privacy

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto di quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), agendo in qualità di Responsabili Esterni al Trattamento Dati in quanto affidatari di una o più attività di cui si compone il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, gestione di lavaggio e spazzamento delle strade nell'ambito del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Per ulteriori informazioni sull'informativa privacy e sulle modalità di contatto dei Responsabili della Protezione dei Dati dei Gestori del servizio si invita a consultare le sezioni di seguito dedicate alla presentazione dei Gestori stessi.

1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti

La qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani è materia disciplinata da ARERA ovvero dall'Autorità di Regolazione per Reti Energia e Ambiente (www.arera.it).

Il TQRIF stabilisce che il Gestore del servizio integrato ovvero i Gestori dei singoli servizi con lo compongono rispettivamente gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica determinati dal posizionamento della Gestione (ovvero del Comune) nella matrice di cui all'articolo 3 del TQRIF (Figura 1).

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Figura 1 – Matrice degli Schemi regolatori. Fonte: ARERA

Ad ogni quadrante della matrice sono associati differenti obblighi di gestione del servizio e standard di qualità. Il posizionamento della Gestione nella matrice viene determinato dall'Ente Territorialmente Competente che può altresì determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento, associato al quadrante della matrice in cui viene collocata la Gestione.

1.5.1. Posizionamento della Gestione di Bovolone nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di Bovolone è collocata nel **I Quadrante** della matrice degli schemi regolatori del TQRIF.

Il Consiglio di Bacino Verona Sud ha determinato il collocamento in tale Quadrante con deliberazione n. 9 del 23.05.2022 senza individuare obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi o ulteriori rispetto a quelli previsti dallo Schema regolatorio I.

Pertanto, i Gestori del servizio operanti nel Comune di Bovolone sono tenuti a rispettare quanto previsto dallo **Schema regolatorio I** del TQRIF.

1.5.2. Schema regolatorio I

Lo Schema regolatorio I prevede il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella tabella di seguito riportata ma non di standard generali di qualità.

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Paragrafo di riferimento nella presente Carta della qualità del servizio
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per Gestione	-
Modalità di attivazione del servizio di cui agli artt. 6 e 7 del TQRIF	§2.1.1
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui agli artt. 10 e 11 del TQRIF	§2.1.2
Procedura per la Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui agli artt. 13, 17 e 18 del TQRIF	§2.1.8, §2.2 e §3.3
Obblighi di servizio telefonico di cui agli artt. 20 e 22 del TQRIF	§Parte 2 e Parte 3
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui all'Articolo V del TQRIF (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	§0 e §2.1.7
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui agli artt. 29 e 30 del TQRIF	§3.1.4
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'art. 32 del TQRIF	§3.1.3 e §3.1.7
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'art. 35.1 del TQRIF	§3.1.2
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'art. 35.2 del TQRIF	§3.1
Predisposizione di <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade</i> di cui all'art. 42.1 del TQRIF	§3.2

Tabella 1 – Standard generali di qualità da rispettare nelle Gestioni in cui si applica lo Schema regolatorio I

Per ulteriori informazioni, anche delle specificità sui temi qui riportati correlati agli altri Schemi Regolatori, si rimanda alla lettura del TQRIF, reperibile sul sito web di ARERA (www.arera.it).

Parte 2. Gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti

Bovolone Attiva s.r.l., tramite un ufficio ubicato presso la sede legale, è titolare dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti e ad esso gli Utenti/Cittadini devono rivolgersi per:

- attivare o cessare il servizio;
- variare il servizio ovvero comunicare eventuali variazioni dei presupposti che determinano la tariffa del servizio;
- chiedere informazioni circa la tariffa del servizio, la sua applicazione, le eventuali agevolazioni previste, le modalità e le tempistiche di riscossione della stessa;
- chiedere la rateizzazione e la rettifica degli importi addebitati;
- presentare reclami scritti afferenti all'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti,
- ricevere informazioni relativamente a campagne ambientali e/o alla prevenzione della produzione dei rifiuti urbani.

Bovolone Attiva S.r.l. mette a disposizione degli Utenti:

- un **servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero verde:

800-133-433

totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che gli Utenti/Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio o prestazioni. Tale numero è attivo nei seguenti giorni ed orari:

Martedì	9.00-13.00	15.00-17.00
Giovedì	9.00-13.00	
Venerdì	9.00-13.00	

- uno sportello fisico, attivo presso la sede di Bovolone Attiva S.r.l. (Via Vescovado n. 16 – Bovolone (VR)) presso il quale gli Utenti/Cittadini possono recarsi per richiedere prestazioni e/o informazioni. Lo sportello è aperto al pubblico nei giorni e negli orari più sotto riportati:

Martedì	9.00-13.00	15.00-17.00
Giovedì	9.00-13.00	
Venerdì	9.00-13.00	

- l'informativa Privacy completa, relativa alle modalità di trattamento dei dati personali degli Utenti, adottata da Bovolone Attiva s.r.l. in conformità al Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), è scaricabile al seguente link: www.bovoloneattiva.it
- l'informativa Privacy completa, relativa alle modalità di trattamento dei dati personali degli Utenti, adottata dal Comune di Bovolone in conformità al Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), è scaricabile al seguente link: www.comune.bovolone.vr.it

Per comunicare con il Responsabile della Protezione dei Dati di Bovolone Attiva s.r.l. si invita a scrivere al seguente indirizzo: urp@bovoloneattiva.it

Per comunicare con il Responsabile della Protezione dei Dati del Comune di Bovolone si invita a scrivere al seguente indirizzo: dpo@comune.bovolone.vr.it

Di seguito si riportano le principali informazioni sul Comune di Bovolone e su Bovolone Attiva S.r.l.:

Comune di Bovolone

- sede Legale e Operativa: Piazza Scipioni n. 1 – 37051 – Bovolone (VR)
- P. IVA: 00659880231
- telefono: 045 6995111
- e-mail: info@comune.bovolone.vr.it
- posta elettronica certificata: protocollo@pec.comune.bovolone.vr.it
- sito Web: <https://www.comune.bovolone.vr.it/>
- Informativa Privacy: <https://www.comune.bovolone.vr.it/privacy.aspx>
- e-mail del Responsabile della Protezione dei Dati: dpo@comune.bovolone.vr.it

Bovolone Attiva S.r.l.

- sede Legale e Operativa: Via Vescovado n. 16 – 37051 – Bovolone (VR)
- P. IVA: 03341970238
- telefono: 045 7101229
- fax: 045 6948831
- e-mail: urp@bovoloneattiva.it
- posta elettronica certificata: bovoloneattiva@legalmail.it
- sito Web: <https://www.bovoloneattiva.it/>
- Informativa Privacy: <https://www.bovoloneattiva.it/privacy-policy/>
- e-mail del Responsabile della Protezione dei Dati: urp@bovoloneattiva.it

2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio

2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata a Bovolone Attiva s.r.l. entro novanta (90) giorni solari alla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo:

- posta *Piazza Scipioni n. 1- Bovolone (VR)*
- e-mail urp@bovoloneattiva.it
- sportello fisico *Via Vescovado n. 16 – Bovolone (VR)*

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Gestore (www.comune.bovolone.vr.it, menu "Modulistica" in home page, categoria "Tributi") - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

La richiesta di attivazione del servizio produce effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicata nella richiesta presentata dall'Utente/Cittadino. A richiesta ricevuta, il Gestore trasmetterà al nuovo Utente del servizio una risposta scritta indicando Codice Utente e Codice Utenza², o in alternativa, il codice fiscale assegnati e la data a partire dalla quale decorre l'attivazione del servizio ai fini del pagamento della tariffa

Bovolone Attiva S.r.l. si impegna a trasmettere la risposta alla richiesta di attivazione rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di attivazione dell'Utente.

2.1.2. Modalità per la variazione o la cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate a Comune di Bovolone entro novanta (90) giorni solari alla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione attraverso gli stessi canali previsti per l'attivazione del servizio (vedasi paragrafo precedente), utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet (www.comune.bovolone.vr.it, menu in home page "Modulistica", categoria "Tributi") - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

A richiesta di variazione o cessazione del servizio ricevuta, Bovolone Attiva S.r.l. trasmetterà all'Utente una risposta scritta indicando il riferimento della richiesta ricevuta e la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa del servizio, la variazione o la cessazione del servizio. Il Gestore si impegna a trasmettere la risposta rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta dell'Utente.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'Utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è stata presentata entro il termine di cui sopra, oppure dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'Utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è stata presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva al termine dei 90 giorni.

² In caso di indisponibilità del codice utente e del codice utenza, l'identificazione può avvenire, nelle more delle modifiche software, tramite codice fiscale

2.1.3. Conferimento al di fuori del servizio pubblico per Utenze non domestiche

Gli Utenti non domestici che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter) del decreto legislativo 152/06 e che intendono conferire in toto al di fuori del servizio pubblico devono, ai sensi del decreto-legge 41/21 e ai fini dell'esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, presentare al Bovolone Attiva S.r.l. - entro il 30 giugno di ciascun anno - la documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente inviandola all'indirizzo PEC bovoloneattiva@legalmail.it . Tale richiesta avrà decorrenza dal 1 gennaio dell'anno successivo.

La documentazione deve contenere le seguenti informazioni:

- a) dati identificativi dell'Utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA Codice utente;
- b) recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Utente;
- c) dati identificativi dell'Utenza: Codice Utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta con indicazione del relativo codice ATECO;
- d) dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica, distinti per codice EER (Elenco Europeo dei Rifiuti);
- e) dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;
- f) dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta);
- g) la durata del periodo per la quale si intende esercitare tale opzione, che in ogni caso non potrà mai essere inferiore ad anni cinque;
- h) l'impegno a restituire eventuali attrezzature pubbliche in uso quali, cassoni e containers concessi in uso in seguito ad apposito contratto o convenzione.....

Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione, Bovolone Attiva S.r.l. comunica l'esito della verifica all'Utente.

Eventuali richieste di variazione o cessazione di conferimento al di fuori del servizio pubblico devono essere presentate entro il 30 giugno di ciascun anno. Gli effetti relativi a tale comunicazione decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di invio della stessa.

2.1.4. Come si calcola la tassa sui rifiuti (TARI)

La **TARI** si calcola tenendo conto di due elementi fondamentali:

- la **quota fissa**;
- la **quota variabile**.

Le regole specifiche vengono determinate dagli enti locali che stabiliscono la tariffa dovuta per ciascun tipo di utenza così come le agevolazioni applicate.

Le indicazioni territoriali devono rientrare in ogni caso nella cornice definita dall'**ARERA**.

Per sapere **come si calcola la TARI** è importante stabilire qual è la base imponibile della tassa sui rifiuti, data dalla superficie calpestabile dell'immobile compresi muri interni, pilastri e muri perimetrali.

Scendiamo quindi nel dettaglio soffermandoci sulle **regole per calcolare** l'importo dovuto.

Calcolo TARI: come fare

Per le **Utenze Domestiche** la TARI si calcola tenuto conto di due componenti: una quota fissa e una quota variabile.

Gli elementi utili per il **calcolo TARI** sono i seguenti:

- superficie in metri quadri e dati catastali, se disponibili;
- periodo di riferimento;
- nucleo familiare;
- quota fissa;
- quota variabile;
- quota provinciale 5 per cento (TEFA).

La **quota fissa (TF)** si calcola moltiplicando i metri quadrati dell'unità immobiliare per una quota predeterminata di anno in anno dell'ente locale che si differenzia sulla base del numero di componenti dell'utenza (CALCOLO = mq X quota predeterminata).

La **quota variabile (TV)** è predeterminata e si basa sul numero di componenti dell'utenza.

Avremo quindi:

$$\mathbf{TARI = (TF + TV) \times 5\%}$$

Esempio: utenza da 3 persone con 100mq (tariffe 2022)

Abbiamo per quell'utenza una quota predeterminata di € 0,4927

*Avremo quindi: **TF = 100mq x € 0,4927 = € 49,27***

*Allo stesso tempo abbiamo che per un'utenza di 3 persone **TV = € 215,7464***

*Possiamo ora calcolare **la TARI: (€ 49,27 + € 215,7464) x 5% = € 278,2672***

Per le **Utenze non Domestiche** la TARI si calcola tenuto conto di due componenti: una quota fissa e una quota variabile e entrambe si basano su una quota predeterminata di anno in anno dell'ente locale.

Gli elementi utili per il **calcolo TARI** sono i seguenti:

- superficie in metri quadri e dati catastali, se disponibili;
- tipologia di attività esercitata, compresa nelle 29 categorie di cui al D.P.R. 158/1999;
- periodo di riferimento;

- quota fissa;
- quota variabile;
- quota provinciale 5 per cento.

La formula rimane quella delle utenze domestiche: **TARI = (TF + TV) x 5%**

Esempio: magazzino da 1000mq (tariffe 2022)

Abbiamo per quell'utenza una TF predeterminata di € 0,196742

Avremo quindi: TF = 1000mq x € 0,196742 = € 196,742

Abbiamo per quell'utenza una TV predeterminata di € 0,538179

Avremo quindi: TF = 1000mq x € 0,538179 = € 538,179

Possiamo ora calcolare **la TARI: (€ 196,742 + € 538,179) x 5% = € 771,671**

Vi sono poi specifiche previste dal regolamento comunale dei rifiuti che si può scaricare al link: www.comune.bovolone.vr.it, menu in home page "Regolamenti", categoria "Tributi".

2.1.5. Periodicità e modalità di pagamento

Il documento di riscossione viene trasmesso agli Utenti una (1) volta all'anno con la possibilità di pagare in un'unica soluzione o attraverso quattro (4) rate di pagamento a scadenza bimestrale, salvo diverse indicazioni previste nella delibera di Consiglio Comunale per l'approvazione delle tariffe annuali. Al documento di riscossione vengono dunque allegati sia il bollettino per il pagamento in un'unica soluzione sia i bollettini per la rateizzazione del pagamento.

Il termine di scadenza per il pagamento dell'intero importo indicato nel documento di riscossione oppure della prima rata è fissato in almeno 30 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione stesso.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non saranno in nessun caso imputati all'Utente.

L'Utente può pagare la TARI preferibilmente mediante modello di pagamento unificato (modello F24). Possono essere previste anche forme alternative di versamento compatibili con le norme di legge.

Nel caso in cui l'Utente rilevi o sospetti un errore nella determinazione degli importi addebitati, può richiederne la rettifica con le modalità descritte al successivo §2.1.8.

2.1.6. Riduzioni e/o Esenzioni tariffarie

Si rimanda agli art. 12 – 13 – 14 del REGOLAMENTO COMUNALE PER LA DISCIPLINA DELLA TASSA SUI RIFIUTI scaricabile al link: www.comune.bovolone.vr.it, menu in home page "Regolamenti", categoria "Tributi".

2.1.7. Rateizzazione degli importi addebitati

Il Comune di Bovolone per mezzo di Bovolone Attiva S.r.l. garantisce la possibilità di una ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate previste dal documento di riscossione alle seguenti categoria di Utenti:

- a) agli Utenti domestici che dichiarino mediante autocertificazione, ai sensi del D.P.R. 445/00, di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) ad ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati dal Comune secondo i criteri definiti dall'Ente Territorialmente Competente;
- c) a tutti gli Utenti non ricompresi nelle categorie di cui ai precedenti punti qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'Utente può presentare la richiesta di ulteriore rateizzazione entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione, attraverso la modulistica messa a disposizione dal gestore al sito www.comune.bovolone.vr.it, menu in home page "Modulistica", categoria "Tributi".

A seguire la ricezione della richiesta di ulteriore rateizzazione trasmessa dall'Utente, Bovolone Attiva S.r.l., trasmetterà al richiedente i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. In ogni caso, l'importo delle singole rate non può essere inferiore alla soglia minima di cento (100) euro.

Le somme relative ai pagamenti di tali ulteriori rate vengono maggiorate:

- da interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- dagli interessi di mora previsti dalla vigente normativa a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato indicato nei bollettini.

2.1.8. Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati

Qualora l'Utente rilevi o sospetti l'addebito di importi non dovuti, può presentare al Comune di Bovolone per mezzo di Bovolone Attiva S.r.l. una richiesta di rettifica degli importi addebitati utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito internet del Gestore (www.comune.bovolone.vr.it), menu in home page "Modulistica", categoria "Tributi") e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato a Bovolone Attiva S.r.l. tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale: [Via Vescovado n. 16 – Bovolone \(VR\)](#)
- all'indirizzo di posta elettronica: urp@bovoloneattiva.it

- al numero di fax: 045 6948831

L'Utente può scegliere di presentare tale richiesta anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero la gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- codice Utente indicato in bolletta, o in alternativa il codice fiscale;
- indirizzo e codice utenza indicati in bolletta;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi oggetto della richiesta.

In relazione a tale tipologia di richieste Bovolone Attiva S.r.l. si impegna a:

- rispondere all'Utente entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di rettifica;
- formulare risposte motivate, chiare, comprensibili, complete di una valutazione della fondatezza della richiesta e del dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale modifica;
- accreditare all'Utente gli eventuali importi erroneamente addebitati entro 120 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di rettifica, rettificando l'importo senza necessità di ulteriori richieste da parte dell'Utente stesso;

Gli eventuali importi dovuti verranno riaddebitati attraverso detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile oppure tramite rimessa diretta nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta l'accredito entro i 120 giorni lavorativi di cui sopra, fatta eccezione per il caso in cui l'importo da restituire sia inferiore a 50 (cinquanta) euro.

2.2. Reclami e richieste scritte di informazione

2.2.1. Come presentare un reclamo

L'Utente/Cittadino può presentare al Bovolone Attiva S.r.l. un reclamo scritto afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito internet del Gestore (www.comune.bovolone.vr.it, menu in home page "Modulistica", categoria "Tributi") e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Bovolone Attiva S.r.l. tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale: [Via Vescovado, 16 – Bovolone \(VR\)](#)
- all'indirizzo di posta elettronica: urp@bovoloneattiva.it
- al numero di fax: 045 6948831

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero la gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti
- codice Utente indicato in bolletta, o in alternativa il codice fiscale;
- indirizzo e codice utenza indicati in bolletta.

Bovolone Attiva S.r.l. si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

2.2.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente/Cittadino può presentare al Bovolone Attiva S.r.l. una richiesta scritta di informazioni afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti inviandola al Gestore tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale: [Via Vescovado n. 16 – Bovolone \(VR\)](#)
- all'indirizzo di posta elettronica: urp@bovoloneattiva.it
- al numero di fax: 045 6948831

Bovolone Attiva S.r.l. si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

Parte 3. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e lavaggio e spazzamento delle strade

Come anticipato nella prima parte della presente Carta, nel Comune di Bovolone il titolare delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di lavaggio e spazzamento delle strade è la società Bovolone Attiva S.r.l. alla quale gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi per tutto quanto riguarda dette attività ovvero, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo, per chiedere informazioni, presentare reclami scritti, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata o richiedere la riparazione delle attrezzature di raccolta.

Bovolone Attiva S.r.l. mette a disposizione degli Utenti un **servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero verde:

800-133-433

totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che gli Utenti/Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio o prestazioni. Tale numero è attivo nei seguenti giorni ed orari:

Martedì	9.00-13.00	15.00-17.00
Giovedì	9.00-13.00	
Venerdì	9.00-13.00	

Inoltre, Bovolone Attiva S.r.l. mette a disposizione degli Utenti/Cittadini anche uno sportello fisico sito in Bovolone, Via Vescovado n. 16, aperto al pubblico nei giorni e negli orari più sotto indicati:

Martedì	9.00-13.00	15.00-17.00
Giovedì	9.00-13.00	
Venerdì	9.00-13.00	

Di seguito si riportano le principali informazioni sulla Società:

Bovolone Attiva S.r.l.

- sede Legale e Operativa: Via Vescovado n. 16 – 37051 – Bovolone (VR)
- P. IVA: 03341970238
- telefono: 045 7101229
- fax: 045 6948831
- e-mail: urp@bovoloneattiva.it
- posta elettronica certificata: bovoloneattiva@legalmail.it
- sito Web: <https://www.bovoloneattiva.it/>
- Informativa Privacy: <https://www.bovoloneattiva.it/privacy-policy/>

- e-mail del Responsabile della Protezione dei Dati: urp@bovoloneattiva.it

3.1. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

Nel Comune di Bovolone la raccolta dei rifiuti urbani avviene sia mediante servizio porta a porta sia mediante raccolta di prossimità/stradale. Modalità e frequenze della raccolta porta a porta sono descritte in modo dettagliato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* ovvero nel Calendario della raccolta comunale, disponibile sul sito web del Gestore (<https://www.bovoloneattiva.it/calendario-porta-a-porta/>) e presso lo sportello fisico di Via Vescovado n. 16 - Bovolone (VR) e annualmente consegnato a domicilio all'utenza.

Nel Calendario sono riportate le seguenti informazioni:

- frequenze, modalità e frazioni di rifiuti oggetto delle singole raccolte giornaliere
- fascia oraria prevista per lo svolgimento delle attività
- variazioni sul calendario per recupero festività
- fascia oraria di esposizione dei rifiuti
- orari e giorni di apertura del centro di raccolta
- riciclabolario dei rifiuti

3.1.1. Raccolta porta a porta

Preso visione del calendario, l'Utente espone di norma per la raccolta i rifiuti sul suolo pubblico adiacente alla propria abitazione nella fascia oraria tra le ore 20.00 del giorno precedente alla raccolta ed entro le ore 5.00 del giorno di raccolta.

I sacchi o contenitori o mastelli devono essere esposti in prossimità dell'abitazione, sul ciglio della strada in luogo visibile e in modo ordinato e tale da non intralciare la mobilità pedonale e/o gli automezzi.

I rifiuti esposti oltre le ore 5.00 del giorno di raccolta potrebbero non venire raccolti senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

I rifiuti non vengono altresì raccolti qualora non conformi e/o esposti non conformemente alle regole di raccolta per natura/tipologia di rifiuto, tipologia di sacco o contenitore, giorno di esposizione errato) senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

Il rifiuto non recuperato può essere esposto dall'Utente in modo conforme per la raccolta successiva, fatto salvo l'obbligo a cura dell'Utente medesimo di rimuovere dal suolo pubblico il rifiuto non ritirato.

Per conoscere le corrette modalità di conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto, l'Utente può consultare le istruzioni presenti nel sito web di Bovolone Attiva S.r.l. (<https://www.bovoloneattiva.it/raccolta-differenziata-e-bandi-di-gara/>) e presso l'ufficio in Via Vescovado n. 16 – 37051 – Bovolone (VR).

Di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sulla raccolta delle diverse frazioni di rifiuti urbani. Si invita comunque alla consultazione delle istruzioni di cui sopra.

Raccolta frazione indifferenziata

Frequenza	Quindicinale (ogni due settimane)
Esposizione	Conferimento tramite sacchi trasparenti o che consentano di visualizzare il rifiuto conferito. In caso di sacchi difformi il rifiuto non verrà raccolto e verrà applicato apposito adesivo di non conformità. In caso di errato conferimento (in particolare rifiuto non conforme) il rifiuto non verrà raccolto e verrà applicato apposito adesivo di non conformità.
Tipologia rifiuto	Pannolini, assorbenti; giocattoli, palloni, matite e penne; cassette audio e video, cd; attrezzatura da cucina in plastica; spazzole, spazzolini, tubetto del dentifricio, lamette usa e getta, preservativi, garze, guanti; sacchetti usati per l'acquisto di ortaggi; sacchetti per aspirapolvere, panni per la polvere; spugne; lenti a contatto usate, occhiali; mozziconi spenti di sigarette; nastro adesivo, unghie, stoffe e stracci rotti, lettiere di animali domestici.
Note	I pannolini, gli assorbenti e rifiuti simili vanno conferiti assieme al secco nello stesso sacchetto. Possono essere conferiti anche nei giorni di raccolta dell'umido, ma vanno inseriti in quantità limitata nei sacchetti di plastica di colore rosa forniti gratuitamente da Bovolone Attiva, ben chiusi e separati dall'organico (umido).

Raccolta frazione organica

Frequenza	Due volte a settimana – Tre volte a settimana nei mesi estivi
Esposizione	Conferimento in contenitori consegnati da Bovolone Attiva S.r.l. tramite l'utilizzo di sacchi in mater-bi. In caso di errato conferimento (in particolare rifiuto non conforme e sacchetti in plastica) il rifiuto non verrà raccolto e verrà applicato apposito adesivo di non conformità.
Tipologia rifiuto	Scarti da cucina; filtri di tè, fondi di caffè; scarti di frutta e verdura; piccole ossa e lische di pesce; avanzi di cibo, alimentari avariati; salviette di carta umide; fiori recisi, piante domestiche; cenere spenta in sacchi chiusi; escrementi di piccoli animali domestici; farina, frutta, gusci d'uovo; bucce, gusci, semi di frutta; conchiglie, cozze, etc...; pane vecchio, pasta; piantine e terriccio, piume; carbone, carbonella.

Note	I pannolini, gli assorbenti e rifiuti simili vanno conferiti assieme al secco nello stesso sacchetto. Possono essere conferiti anche nei giorni di raccolta dell'umido, ma vanno inseriti in quantità limitata nei sacchetti di plastica di colore rosa forniti gratuitamente da Bovolone Attiva, ben chiusi e separati dall'organico (umido).
------	--

Raccolta frazione verde (sfalci e ramaglie)

Frequenza	Settimanale (Quindicinale nei mesi invernali)
Esposizione	Foglie e ramaglie vanno introdotti in sacchi trasparenti riutilizzabili senza chiuderli, dal peso non superiore ai 10 kg cadauno. Per le ramaglie è sufficiente legarle in piccole fascine (non più lunghe di un metro). Si raccomanda che la quantità di sacchi e fascine sia conforme alla raccolta domiciliare.
Tipologia rifiuto	Piccole potature d'alberi, foglie e ramaglie; sfalci d'erba, fogliame, fiori recisi; bambù.
Note	In caso di non conformità qualitativa e quantitativa il rifiuto non viene raccolto e viene applicato apposito adesivo.

Raccolta carta e cartone

Frequenza	Quindicinale (ogni due settimane)
Esposizione	Conferimento dentro scatole o contenitori, in modo ordinato e piegato, in quantità domestiche. In caso di sacchi difformi il rifiuto non verrà raccolto e verrà applicato apposito adesivo di non conformità. In caso di errato conferimento (in particolare rifiuto non conforme) il rifiuto non verrà raccolto e verrà applicato apposito adesivo di non conformità.
Tipologia rifiuto	Giornali, riviste, libri, quaderni; sacchetti di carta; carta da pacchi pulita; scatole in cartone (spezzate e piegate); tetrapack; buste delle lettere; carta bagnata d'acqua; carta velina; confezioni in carta e cartoncino di alimentari; contenitori di bevande cartonati; depliant non plastificati; fotocopie, fustini in cartone; salviette in carta; scatole di cartone per la pizza; volantini pubblicitari.
Note	In caso di non conformità qualitativa e quantitativa il rifiuto non viene raccolto e viene applicato apposito adesivo.

Raccolta plastica e lattine

Frequenza	Quindicinale (ogni due settimane)
Esposizione	Conferimento tramite sacchi trasparenti o che consentano di visualizzare il rifiuto conferito. In caso di sacchi difformi il rifiuto non verrà raccolto e verrà applicato apposito adesivo di non conformità. In caso di errato conferimento (in particolare rifiuto non conforme) il rifiuto non verrà raccolto e verrà applicato apposito adesivo di non conformità.
Tipologia rifiuto	Bottiglie in plastica per liquidi; barattoli in plastica;

	flaconi in plastica di prodotti per l'igiene personale e per la pulizia della casa; contenitori per yogurt o gelato confezionato; sacchetti in plastica (borse per la spesa); pellicole da imballaggio; vasi in plastica per fiori; cassette per frutta e verdura; lattine in alluminio per bevande; lattine per pelati, tonno, olio...; sacchetti per patatine e caramelle; contenitori in plastica per le uova; imballaggi in polistirolo; stoviglie, piatti e bicchieri in plastica.
Note	In caso di non conformità qualitativa e quantitativa il rifiuto non viene raccolto e viene applicato apposito adesivo.

Consegna delle attrezzature per la raccolta

Bovolone Attiva S.r.l. fornisce il bidoncino per la raccolta del rifiuto organico ogni qualvolta l'utenza ne abbia bisogno. In particolare:

- Nuova utenza: la consegna viene effettuata direttamente all'attivazione
- Utenza già attivata: a richiesta

Sono previste attrezzature a supporto di utenze particolarmente vocate alla produzione di particolari rifiuti (ad es. consegna bidone del vetro a bar e/o ristoranti)

Il Gestore si impegna a consegnare il materiale per la raccolta entro:

- 5 giorni dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino al Comune qualora non sia necessario alcun sopralluogo;
- 10 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino al Comune qualora non sia necessario alcun sopralluogo.

3.1.2. Raccolta di prossimità

Bovolone Attiva S.r.l. ha dislocato nel territorio del Comune:

- 100 contenitori per la raccolta del vetro
- 20 contenitori per il conferimento di indumenti ed abiti, attualmente di proprietà e gestiti in convenzione da HUMANA People to People Italia;
- 20 contenitori per il conferimento di pile
- 20 contenitori per il conferimento di medicinali

Nel caso di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, Bovolone Attiva S.r.l. effettua la verifica tecnica della fattibilità di quanto richiesto e ne comunica l'esito all'Utente, previo consenso del Comune, entro 30 giorni dalla richiesta.

3.1.3. Riparazione o sostituzione delle attrezzature per la raccolta

In caso di danneggiamento delle attrezzature per la raccolta, l'Utente può richiedere a Bovolone Attiva S.r.l. la riparazione o sostituzione delle stesse attrezzature presentando una richiesta:

- tramite Servizio telefonico contattando il numero verde 800 – 133 – 433
- all'indirizzo di posta scrivendo: Via Vescovado n. 16 – Bovolone (VR)
- all'indirizzo di posta elettronica: urp@bovoloneattiva.it
- tramite sportello fisico: Via Vescovado n. 16 – Bovolone (VR).

A seguito della richiesta pervenuta da parte dell'Utente, il Gestore si impegna ad intervenire entro:

- 10 giorni dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino al Comune qualora non sia necessario alcun sopralluogo;
- 15 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino al Comune qualora non sia necessario alcun sopralluogo.

3.1.4. Servizio di ritiro su chiamata

Bovolone Attiva S.r.l. su indicazione dell'Ente Territorialmente Competente, garantisce all'Utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un massimo di un (1) ritiro mensile per utenza a bordo strada con un limite di 5 pezzi.

Nella tabella di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sul servizio.

Servizio di ritiro ingombranti - Durevoli

Frequenza	3 ritiri al mese
Esposizione	A bordo strada
Tipologia rifiuto	Mobili, sedie, divani, materassi, reti, tapparelle, biciclette, finestre senza vetro, rifiuti di forte ingombro.
Note	La raccolta degli ingombranti (RAEE e BENI DUREVOLI) viene effettuata su prenotazione. Per prenotare chiamare il numero verde 800133433 negli orari di apertura dell'ufficio Relazioni con il pubblico entro il venerdì precedente la raccolta. In caso di non conformità qualitativa e quantitativa il rifiuto non viene raccolto e viene applicato apposito adesivo.

Servizio di ritiro ingombranti - RAEE

Frequenza	1 ritiri al mese
Esposizione	A bordo strada

Tipologia rifiuto	Pc e sue periferiche (monitor, tastiera, mouse); elettrodomestici (lavatrici, lavastoviglie, frigoriferi); televisori, rifiuti radioelettrici in genere.
Note	La raccolta degli ingombranti (RAEE e BENI DUREVOLI) viene effettuata su prenotazione. Per prenotare chiamare il numero verde 800133433 negli orari di apertura dell'ufficio Relazioni con il pubblico entro il venerdì precedente la raccolta. In caso di non conformità qualitativa e quantitativa il rifiuto non viene raccolto e viene applicato apposito adesivo.

L'Utente può prenotare il servizio:

- tramite Servizio telefonico contattando il numero verde 800-133-433
- all'indirizzo di posta scrivendo: Via Vescovado n. 16 – Bovolone (VR)
- all'indirizzo di posta elettronica: urp@bovoloneattiva.it
- tramite sportello fisico: Via Vescovado n. 16 – Bovolone (VR).

Il servizio:

- è garantito ai soli Utenti in regola con il pagamento della TARI;
- è sempre garantito, anche oltre il limite massimo annuale indicato più sopra agli Utenti che dichiarino - anche mediante autocertificazione ai sensi del D.P.R. 445/00 - di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico ovvero a ulteriori Utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica individuati con criteri definiti dal Comune

Il Gestore si impegna ad eseguire la prestazione richiesta entro un tempo massimo di 45 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Utente, salvo accordo con l'Utente di eseguire il servizio in data posticipata rispetto a quanto proposto dal Gestore in fase di prenotazione del servizio.

3.1.5. ECOCENTRO COMUNALE

Bovolone Attiva S.r.l. offre ai cittadini residenti nel Comune di Bovolone un servizio gratuito di conferimento di alcune categorie di rifiuti presso l'Ecocentro Comunale di Via della Cooperazione n. 1 – Bovolone (VR). In questi luoghi, all'interno degli orari stabiliti, possono essere portati non solo carta, vetro e plastica, ma anche quei rifiuti che non possono essere raccolti nei normali cassonetti.

Qui possono essere conferite oltre 30 tipologie di rifiuti, a titolo esemplificativo: carta e cartone, imballaggi in vetro, imballaggi in plastica, lattine e imballaggi metallici, metallo, legno e imballaggi in legno, imballaggi compositi, sfalci, potature, ramaglie, piccoli quantitativi di rifiuti inerti - sanitari, ceramiche, piastrelle, cemento, mattoni -, frigoriferi, congelatori, surgelatori, condizionatori d'aria, televisori, computer, stampanti, tastiere, mouse, lavatrici, lavastoviglie e altre apparecchiature fuori uso, altri rifiuti ingombranti, pneumatici, cartucce esaurite di stampanti e fotocopiatrici, contenitori etichettati "T" e/o "F", vernici, inchiostri e adesivi contenenti sostanze pericolose, medicinali scaduti, pile e batterie, tubi al neon, olii minerali, vegetali e animali, polistirolo, capsule caffè ecc..

Indirizzo ed orari di apertura dei Centri di raccolta sono riportati di seguito.

ECOCENTRO COMUNALE

📍 Via della Cooperazione 1, zona ZAI

Orario* INVERNALE (solare)

Lunedì	08.30 / 12.30
Martedì	13.30 / 17.00
Mercoledì	13.30 / 17.00
Giovedì	08.30 / 12.30
Venerdì	13.30 / 17.00
Sabato	08.30 / 12.30 - 14.00 / 17.00

Orario* ESTIVO (legale)

Lunedì	08.30 / 12.30
Martedì	15.00 / 18.30
Mercoledì	15.00 / 18.30
Giovedì	08.30 / 12.30
Venerdì	15.00 / 18.30
Sabato	08.30 / 12.30 - 15.00 / 18.00

L'accesso ai Centri è consentito solo a:

- cittadini (Utenti domestici) provvisti di documento di identità;
- attività commerciali/artigianali/di servizio (Utenti non domestici) provvisti di regolare autorizzazione di trasporto di rifiuti per conto proprio rilasciata dall'Albo Gestori Ambientali della Regione Veneto (art. 212 comma 8 D.Lgs. 152/2006).

Si rammenta inoltre che non è possibile accedere al Centro di raccolta se non si è in regola con i pagamenti della TARI e se non si è utenti del Comune di Bovolone.

3.1.6. Recupero dei servizi

Qualora il servizio di raccolta non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, ovvero nel Calendario della raccolta comunale, Bovolone Attiva S.r.l. garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

- 24 ore per la raccolta domiciliare;
- per la raccolta stradale e di prossimità:
 - 24 ore ove nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
 - 72 ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

3.1.7. Disservizi

Eccetto il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto (§3.1.1), in caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di raccolta che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio³ - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose - l'Utente può segnalare il disservizio:

- tramite Servizio telefonico contattando il numero verde 800-133-433
- all'indirizzo di posta scrivendo: Via Vescovado n. 16 – Bovolone (VR)
- all'indirizzo di posta elettronica: urp@bovoloneattiva.it
- tramite sportello fisico: Via Vescovado n. 16 – Bovolone (VR).

Bovolone Attiva S.r.l. si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

- entro 5 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione non preveda alcun sopralluogo;
- entro 10 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione necessiti di un sopralluogo.

3.1.8. Pronto Intervento

Bovolone Attiva S.r.l. mette a disposizione dei cittadini il numero verde di Pronto Intervento:

numero in fase di aggiornamento

gratuito e raggiungibile 24 ore su 24 - sia da rete fissa che da rete mobile **dedicato alle segnalazioni di situazioni che possono generare pericolo per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie.**

In particolare, contattando tale numero verde gli Utenti/Cittadini possono attivare richieste di Pronto Intervento afferenti alle seguenti casistiche:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, in quantitativi domestici e di natura urbana, su superficie pubblica, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza pubblica, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie"
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo, ove non di competenza del Comando P.L. o di altro ente;
- c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

³ Ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e non recuperato entro le tempistiche indicate al §0.

3.2. Spazzamento e lavaggio delle strade

L'attività di spazzamento è finalizzata alla pulizia e igiene del suolo su alcune aree del territorio comunale, il tutto come indicato nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* disponibile sul sito web di Bovolone Attiva S.r.l. (www.bovoloneattiva.it) e/o presso lo sportello fisico.

Nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* sono descritte, per quartiere, le frequenze di svolgimento dell'attività ed eventuali divieti di sosta attivi.

Bovolone Attiva S.r.l. svolge l'attività integrando interventi manuali e meccanici garantendo in particolare:

- la pulizia stradale meccanizzata, mediante autospazzatrici aspiranti con squadra operativa costituita da autista e da ausiliario;
- spazzamento manuale di marciapiedi, parcheggi, sedi e banchine stradali;
- svuotamento dei cestini stradali porta rifiuti e/o per deiezioni canine e sostituzione dei sacchetti;
- svuotamento dei cestini adibiti alla raccolta di pile esauste e farmaci scaduti e posizionati sul territorio comunale;
- raccolta foglie, mediante autospazzatrici o mezzi aspiratori;
- pulizia a seguito di feste popolari o altre manifestazioni;
- pulizia delle aree comunali adibite a mercato con frequenza settimanale effettuando la raccolta, il trasporto ed il recupero dei rifiuti prodotti dagli ambulanti;
- pulizia esterna delle caditoie stradali;
- raccolta deiezioni animali.

3.3. Reclami e richieste scritte di informazione

3.3.1. Come presentare un reclamo

L'Utente può presentare un reclamo scritto ad Bovolone Attiva S.r.l. relativo alle attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito web del Gestore (www.bovoloneattiva.it) e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Gestore tramite uno dei seguenti canali:

- tramite Servizio telefonico contattando il numero verde 800-133-433
- all'indirizzo di posta scrivendo: Via Vescovado n. 16 – Bovolone (VR)
- all'indirizzo di posta elettronica: urp@bovoloneattiva.it
- tramite sportello fisico: Via Vescovado n. 16 – Bovolone (VR).

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto oppure lavaggio e spazzamento delle strade);
- codice Utente indicato in bolletta, o in alternativa il codice fiscale;
- indirizzo e codice utenza indicato in bolletta.

Bovolone Attiva S.r.l. si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

3.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può presentare a Bovolone Attiva S.r.l. richieste scritte di informazioni inviandole tramite uno dei seguenti canali:

- tramite Servizio telefonico contattando il numero verde 800-133-433
- all'indirizzo di posta scrivendo: Via Vescovado n. 16 – Bovolone (VR)
- all'indirizzo di posta elettronica: urp@bovoloneattiva.it
- tramite sportello fisico: Via Vescovado n. 16 – Bovolone (VR).

Bovolone Attiva S.r.l. si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

4. Privacy

L'informativa sul trattamento dei dati personali è rinvenibile al seguente link:

<https://www.bovoloneattiva.it/privacy-policy/>

5. Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento

Questo elemento non è ancora stato regolato da ARERA, nonostante sia previsto nella normativa generale. Preso atto che nel Regolamento del servizio integrato o nel Contratto di servizio non è stato disciplinato, si attendono le determinazioni di ARERA in merito.

6. Validità della carta del servizio

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito internet di Bovolone Attiva S.r.l. all'indirizzo <https://www.bovoloneattiva.it>, nella sezione ARERA, nonché presso gli uffici aziendali siti in Via Vescovado n. 16 - Bovolone (VR)