

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

*Comune di
Castiglione delle Stiviere*



Città di
Castiglione
delle Stiviere

Indecast srl





Città di
Castiglione
delle Stiviere

***COMUNE DI
CASTIGLIONE DELLE STIVIERE***

***CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE E DEI
RAPPORTI CON GLI UTENTI DELLA TASSA SUI
RIFIUTI (TARI)***

INDICE

1	PREMESSA.....	3
2	INFORMAZIONI GENERALI	3
	2.1 Cos'è e che finalità ha la carta	3
	2.2 Qual'è il quadro legislativo e regolamentare	4
	2.3 Cos'è la TARI	5
	2.4 Chi paga la TARI	5
	2.5 Esclusioni e riduzioni della TARI	6
	2.6 Che ruolo ha il Comune	6
	2.7 Quali sono i principi di erogazione del servizio	6
	2.8 Quali sono i servizi erogati	9
	2.9 Che validità ha la carta	10
3	INFORMAZIONI SUL GESTORE	10
4	TERRITORI SERVITI.....	11
5	SCELTA DELLO SCHEMA DEL SERVIZIO.....	11
6	STANDARD DI QUALITÀ E DI QUANTITÀ RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE.....	11
	6.1 Quali sono gli standard di qualità del servizio	11
	6.2 Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente	13
	6.3 Come è verificato il rispetto degli standard di qualità.....	14
	6.4 Come sono aggiornati gli standard	14
7	LE MODALITÀ DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI GARANTITE, QUELLE PER PROPORRE RECLAMO E QUELLE PER ADIRE LE VIE CONCILIATIVE E GIUDIZIARIE.....	15
	7.1 Quali sono gli istituti a tutela del contribuente.....	15
	7.2 Come esercitare il diritto di accesso.....	18
	7.3 Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti.....	18
	7.4 Punti di contatto con l'utente	19
8	LE MODALITÀ DI CALCOLO E DI PAGAMENTO	19
	8.1 Come si riscuote la TARI	19
	8.2 Quali sono le modalità di calcolo della TARI	19
	8.3 Quali sono i tempi e le modalità di pagamento della TARI	21
	8.4 Quando e come si presenta la dichiarazione TARI	22
	8.5 Come avviene la rettifica dell'avviso di pagamento TARI	23
	8.6 Cosa succede in caso di morosità.....	23

1 PREMESSA

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente dovrà anche integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dovrà poi:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono; essere conforme alle disposizioni del TQRIF allegato alla sopracitata delibera 15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

2 INFORMAZIONI GENERALI

2.1 Cos'è e che finalità ha la Carta

La presente Carta dei Servizi è predisposta dal Comune ed è rivolta agli utenti e contribuenti del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI. Ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva. Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto

se più favorevoli. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive.

La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio.

La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta della Qualità del Servizio TARI è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

2.2 Qual è il quadro legislativo e regolamentare

La Carta è ispirata:

- alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 “Statuto dei diritti del contribuente”;
- D.P.C.M. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute GEST | Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- L. n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l'obbligo per il gestore di emanare una “Carta

della Qualità dei Servizi”;

- al D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D.Lgs. n. 74/2017. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi;
- al D.Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 in tema di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.
- al vigente:

Atti di approvazione tariffa

Delibera C.C. n. 25 TARI 2022 del 11/04/2022

Delibera C.C. n. 55 TARI 2021 del 28/06/2021

Delibera C.C. n. 39 TARI 2020 del 28/09/2020

Per il dettaglio degli anni precedenti consultare l'archivio MEF delle delibere o il sito istituzionale del comune.

Regolamento TARI:

Regolamento TARI 2021 – Delibera C.C. n. 53 del 28/06/2021

Regolamento TARI 2020 – Delibera C.C. n. 38 del 28/09/2020

Per il dettaglio degli anni precedenti consultare l'archivio MEF dei regolamenti o il sito istituzionale del comune.

Testo unico delle entrate tributarie comunali - Delibera C.C. n. 36 del 28/09/2020

2.3 Cos'è la TARI

TARI è l'acronimo di **T**Assa **R**ifiuti, la nuova imposta comunale istituita con la legge di stabilità 2014. Essa in pratica prende il posto della vecchia TARES. Il presupposto della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Quindi la nuova tassa sui rifiuti prevede che la somma da versare al Comune sia dovuta dagli inquilini, indipendentemente se proprietari o affittuari.

2.4 Chi paga la TARI

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte a qualsiasi

uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. In caso di pluralità di possessori o di detentori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria. In caso di detenzione temporanea di durata non superiore a 6 mesi nel corso dello stesso anno solare, la TARI è dovuta soltanto dal possessore dei locali e delle aree a titolo di proprietà, usufrutto, uso, abitazione o superficie. Nel caso di locali in multiproprietà e di centri commerciali integrati, il soggetto che gestisce i servizi comuni è responsabile del versamento della TARI dovuta per i locali e le aree scoperte di uso comune e per i locali e le aree scoperte in uso esclusivo ai singoli possessori o detentori, fermi restando nei confronti di questi ultimi gli altri obblighi o diritti derivanti dal rapporto tributario riguardante i locali e le aree in uso esclusivo.

2.5 Esclusioni e riduzioni della TARI

Sono escluse le aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e le aree comuni condominiali che non sono detenute o occupate in via esclusiva. Il tributo non è dovuto in relazione alla quantità di rifiuti urbani che il produttore dimostri di aver avviato al riciclo. Il Comune, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo 15 dicembre 1997 n.446, può prevedere riduzioni tariffarie ed esenzioni.

Le riduzioni sono stabilite dal Comune di Castiglione delle Stiviere nell'art. 23 e segg. del vigente regolamento TARI.

Sono previste riduzioni tariffarie legate al disagio economico e sociale come disciplinato dall'art. 25 del vigente regolamento TARI.

2.6 Che ruolo ha il Comune

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa Rifiuti, esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile del tributo, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio Tributi per lo svolgimento delle attività di riscossione. Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

2.7 Quali sono i principi di erogazione del servizio

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti

secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, etnia o religione, garantendo uguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio comunale, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

Equità

Il Comune assicura che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'uguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il Comune di Castiglione delle Stiviere eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza. Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con

adeguato anticipo (minimo due giorni - fino ad un massimo di 5 giorni), attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale; la durata massima delle interruzioni non può superare i 3 giorni lavorativi.

Partecipazione

Il Comune s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della L. 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti.

Semplificazione delle procedure

Il Comune assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle

informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità, all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Riservatezza

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

Rispetto dell'ambiente

Il Comune si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non Cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

2.8 Quali sono i servizi erogati

La tabella che segue indica i servizi erogati, le modalità per accedere agli uffici, i referenti a cui rivolgersi, e l'elenco della modulistica che è possibile reperire consultando la home page dal sito

www.comune.castiglione.mn.it

Sportello aperto al pubblico per informazioni, assistenza relativa a tariffazione, iscrizioni, variazioni, cancellazioni, istanze	Ufficio Tributi disponibile nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 il lunedì pomeriggio dalle 15,00 alle 18,00. Tel: 0376 679322 Email: tributi@comune.castiglione.mn.it Pec: protocollo@pec.comune.csatiglione.mn.it
---	---

Informazioni per appuntamenti	Ufficio Tributi disponibile nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 il lunedì pomeriggio dalle 15,00 alle 18,00. Tel: 0376 679322 Email: tributi@comune.castiglione.mn.it Pec: protocollo@pec.comune.csatiglione.mn.it
-------------------------------	---

2.9 Che validità ha la Carta

La Carta dei Servizi 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 termine massimo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet del comune e attraverso il primo documento di riscossione utile.

3 INFORMAZIONI SUL GESTORE

Di seguito si riportano le informazioni generali relative al gestore del Servizio di Gestione TARI.

In base alla definizione fornita dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, per gestore si intende *"...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"*.

Gestore	COMUNE DI CASTIGLIONE DELLE STIVIERE
Sede Legale	Via Cesare Battisti n.4, 46043 - Castiglione delle Stiviere (MN)
E-mail (ordinaria)	protocollo@comune.castiglione.mn.it
E-mail (PEC)	protocollo@pec.comune.csatiglione.mn.it
Sito web	www.comune.castiglione.mn.it

4 TERRITORI SERVITI

In questa sezione viene descritto il territorio servito oppure l'insieme di territori costituenti l'ambito tariffario (i.e. gestione ai sensi dell'art. 1 del TQRIF) identificato con la presente **CARTA DELLA QUALITÀ**.

<i>N.</i>	<i>PROVINCIA</i>	<i>COMUNE</i>
1	MANTOVA (MN)	COMUNE DI CASTIGLIONE DELLE STIVIERE

5 SCELTA DELLO SCHEMA DEL SERVIZIO

Lo Schema Regulatorio, ai sensi della Delibera n. 15/2022/R/rif, stabilisce gli obblighi di qualità che devono essere rispettati dal Gestore o dai gestori dei servizi a partire dal 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025.

<i>SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO</i>	
<i>ETC CHE DETERMINA LO SCHEMA</i>	COMUNE DI CASTIGLIONE DELLE STIVIERE
<i>RIFERIMENTI ATTO</i>	DELIBERA DI CC n. 24 del 11/04/2022
<i>SCHEMA REGOLATORIO VIGENTE</i>	Schema Regulatorio I

6 STANDARD DI QUALITÀ E DI QUANTITÀ RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE

6.1 Quali sono gli standard di qualità del servizio

Sono stati individuati due tipi di standard:

- a. standard generali del servizio, caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- b. standard specifici del servizio, che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:
 - tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate;
 - tempo di attesa allo sportello.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti.

Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di

nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge. Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati. La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge (ove previsti) e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate nella presente Carta.

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Emissione avvisi di pagamento	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 15 giorni prima della scadenza della prima rata
Attività assistenza e servizio al pubblico	Tempi di risposta	Entro 30 minuti.
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 60 giorni dalla presentazione
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Tempi di risposta	Immediato se consentito dalla richiesta formulata in caso sia effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello. Entro 3 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta

		o posta elettronica.
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Tempi di risposta	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Ricezione al protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Tempi di risposta	Ricezione immediata.
Rimborso somma non dovuta (Per Legge, entro 180 gg dalla richiesta da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto
Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta (da presentare entro 60 gg dalla notifica della cartella)	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta
Gestione delle istanze su avvisi di accertamenti (rettifiche o annullamenti))	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione L'istanza va presentata entro il termine per presentare ricorso. La presentazione dell'istanza non sospende i termini per presentare ricorso.
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente, comma 1 lettera a) (Per Legge, entro 90 ggi dalla richiesta))	Tempi di risposta	Entro 90 giorni dalla richiesta
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente: comma 1 lettere b) e c) e comma 2. (Per Legge, entro 120 gg dalla richiesta))	Tempi di risposta	Entro 120 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione

6.2 Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso può essere rilevato attraverso apposite indagini periodiche, customer care satisfaction, mirate a conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso appositi questionari messi a disposizione dell'utenza.

Il Comune, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati

derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti ricevuti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati. Il Comune si impegna a dare ampia e completa informazione dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

6.3 Come è verificato il rispetto degli standard di qualità

La presente Carta costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente del servizio e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti. Analoghe garanzie sono richieste ai soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi, alla gestione di tributi comunali.

A tali soggetti è fatto obbligo di redigere e pubblicizzare una Carta dei Servizi, in ottemperanza all'art. 2, comma 461 della Legge n. 244/2007, nella quale siano previste forme di tutela e di partecipazione dell'utente non inferiori a quelle garantite dal Comune con la presente Carta. Tutte le richieste che pervengono all'ufficio devono essere protocollate e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione. Periodicamente il dirigente responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse.

Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematicità e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Successivamente si adottano, di concerto con il responsabile dell'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere.

La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nella presente Carta.

Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al dirigente responsabile.

6.4 Come sono aggiornati gli standard

La Carta dei Servizi è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti nel punto precedente, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

7 LE MODALITÀ DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI GARANTITE, QUELLE PER PROPORRE RECLAMO E QUELLE PER ADIRE LE VIE CONCILIATIVE E GIUDIZIARIE

7.1 Quali sono gli istituti a tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono:

- **Ravvedimento operoso:** il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge o dai Regolamenti dell'Ente, per ciascun tributo, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo;
- **Autotutela:** l'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Evidente errore logico;
- Errore sul presupposto del tributo;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Funzionario Responsabile o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione. L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva. La presentazione dell'istanza di

autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

- **Ricorso/mediazione alle Corti di Giustizia Tributarie.**

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs.n.546/1992 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio:

- 1° grado Corte di Giustizia Tributaria di primo grado;
- 2° grado Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado;
- 3° grado Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento e liquidazione;
- Ingiunzioni di pagamento;
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni tributarie.

Ai sensi dell'art 7 dello Statuto del Contribuente, per consentire l'esercizio dei propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione Tributaria competente e delle relative forme da osservare. Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni. Dal 1 gennaio 2016, il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo il cui valore non sia superiore ad € 50.000,00, può avvalersi dell'istituto del reclamo/ricorso.

Si può proporre ricorso/reclamo intestato alla Corte di Giustizia di primo grado di Mantova nel termine di

60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che si intende impugnare, a pena di inammissibilità,

notificandolo secondo una delle modalità appresso indicate:

- a mezzo di ufficiale giudiziario, con le modalità previste dall'articolo 137 e seguenti del codice di procedura civile;
- direttamente a mezzo del servizio postale, mediante spedizione dell'istanza in plico senza busta raccomandato con avviso di ricevimento (piegare il ricorso e spollarlo e sulla facciata esterna scrivere l'indirizzo del Comune Via cesare Battisti 4 – 46043 Castiglione

delle Stiviere (MN);

- mediante invio telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ente: protocollo@pec.comune.castiglione.mn.it, con le modalità di cui all'art. 10 dal D.M. del 04/08/2015, in cui è previsto che il ricorso inviato in forma di documento informatico deve rispettare alcuni requisiti, ed in particolare:
 - A. deve essere in formato PDF/A-1a o PDF/A-1b;
 - B. deve essere sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale, pertanto il file ha la seguente denominazione: nome_file.pdf.p7m.
- Il ricorso/reclamo può essere proposto personalmente dal contribuente se il valore della lite è inferiore ad € 3.000,00; se supera tale valore vi è l'obbligo di assistenza da parte di un difensore abilitato (per valore della lite si intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate).

Termini della notifica

A pena di inammissibilità, entro 60 giorni dalla data di notifica dell'atto da impugnare, il ricorso/reclamo intestato alla Corte di Giustizia di primo grado di Mantova deve essere notificato al Comune di Castiglione delle Stiviere.

Successivamente, entro 30 giorni dal termine ultimo per la notifica del ricorso al Comune, in caso di tacito rifiuto, il ricorso, conformemente all'atto di reclamo, può essere proposto alla Corte di Giustizia di primo grado di Mantova (novantesimo giorno dalla notifica dell'atto da impugnare).

Per i soggetti che stanno in giudizio con assistenza tecnica per le controversie di valore superiore a Euro tremila, è obbligatorio eseguire le notificazioni ed i depositi degli atti processuali e dei documenti esclusivamente con modalità telematiche.

- **Ricorso al Garante del Contribuente.**

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente, un organo collegiale autonomo, che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate.

Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini. In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;

- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

7.2 Come esercitare il diritto di accesso

L'Ente garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. Al fine dell'esercizio dei diritti si potrà fare riferimento alle informazioni di seguito riportate.

Recapiti:

Gestore	Telefono	Indirizzo	Mail
Tariffe e rapporti con gli utenti	Ufficio Tributi 0376/679322	Via Cesare Battisti 4 46043 Castiglione delle Stiviere (MN) Sito istituzionale: www.comune.castiglione.mn.it	- tributi@comune.castiglione.mn.it - protocollo@pec.comune.castiglione.mn.it - tramite "Sportello Telematico polifunzionale" dal sito istituzionale

7.3 Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. I reclami inerenti lo svolgimento del servizio di rifiuti quali spazzamento e raccolta, dovranno essere inoltrati al gestore dei servizi stessi. Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, per posta elettronica, o tramite sportello on line (disponibile sul sito istituzionale) contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma.

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

In caso di presentazione formale, il Funzionario Responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità.

Se il reclamo è riconosciuto fondato, il Funzionario Responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato. Al fine di agevolare l'utente, presso gli uffici relativi ai servizi

sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti e per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente. I modelli sono altresì disponibili dalla home page del sito istituzionale www.comune.castiglione.mn.it: Sportello telematico Polifunzionale - Sezione Tributi - Versare la tassa sui rifiuti (TARI).

7.4 Punti di contatto con l'utente

- Sportello online: all'utente viene messo a disposizione uno sportello on line, accessibile dalla homepage del sito internet istituzionale, attraverso il quale richiedere assistenza, inviare istanze ed inoltrare richiami;
- Sportello fisico: è disponibile la presenza quotidiana di uno sportello fisico con apertura negli orari previsti d'ufficio.
- Servizio telefonico: l'Ufficio tributi mette a disposizione dell'utente, durante l'orario di apertura dello sportello fisico, un numero telefonico a cui può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza e/o informazioni.

8 LE MODALITÀ DI CALCOLO E DI PAGAMENTO

8.1 Come si riscuote la TARI

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente; viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio. L'importo addebitato può essere versato in un'unica soluzione o in più rate presso qualunque ufficio postale o sportello bancario, con le deleghe modello F24 semplificato pre-compilate allegate all'avviso di pagamento, oppure mediante il canale PAGOPA come da istruzioni allegate all'avviso di pagamento.

8.2 Quali sono le modalità di calcolo della TARI

Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti. Ai fini dell'attività di accertamento, il Comune, per le unità immobiliari ordinarie iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano, può considerare come superficie assoggettabile alla

TARI, quella pari all'80% della superficie catastale determinata secondo i criteri stabiliti dal regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 23 marzo 1998, n.138.

Da notare però che per queste unità a destinazione ordinaria (cui corrispondono le categorie catastali A, B e C) sono previsti un regime transitorio e uno permanente. In via transitoria, si utilizzano le superfici calpestabili, ma non appena sarà completato l'allineamento dei dati catastali e toponomastici, si dovranno utilizzare quelle catastali come suddetto.

Secondo l'art. 2 del dl 16/2014 (convertito dalla legge 68/2014) l'obbligo di utilizzare le superfici catastali per il calcolo della TARI relativa alle unità immobiliari a destinazione ordinaria vi sarà solo ad decorrere dal 1° gennaio successivo alla data di emanazione del provvedimento del direttore dell'Agenzia delle Entrate che attesterà il completamento del lavoro di allineamento dei dati catastali con quelli toponomastici.

Per le unità immobiliari diverse da quelle a destinazione ordinaria iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano (quindi quelle incluse nelle categorie catastali D ed E) la superficie assoggettabile alla TARI rimane quella calpestabile.

Secondo l'Osservatorio del mercato mobiliare la superficie utile calpestabile è: la superficie al netto dei muri interni, dei pilastri e di quelli perimetrali. Sono però esclusi:

- a. i locali con altezza inferiore a 1,5 mt;
- b. i locali tecnici.

Nella determinazione della superficie assoggettabile alla TARI non si tiene conto di quella parte di essa ove si formano, in via continuativa e prevalente, rifiuti speciali, al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i relativi produttori, a condizione che ne dimostrino l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente.

Commisurazione della tariffa TARI

La TARI è dovuta a decorre dal giorno in cui ha avuto inizio l'occupazione o la detenzione dei locali ed aree e sussiste sino al giorno in cui ne è cessata l'utilizzazione, purché debitamente e tempestivamente dichiarata.

La tariffa delle **utenze domestiche** (famiglie) si distingue in:

- una quota fissa, che copre i costi del servizio di igiene urbana (investimenti e relativi ammortamenti, spazzamento strade ecc) è determinata applicando alla superficie calpestabile dell'abitazione e dei locali che ne costituiscono pertinenza le tariffe per unità

di superficie (mq) parametrata al numero degli occupanti.

- una quota variabile, che copre i costi del servizio rifiuti integrato (raccolta, trasporto, trattamento, riciclo, smaltimento), è rapportata alla quantità di rifiuti presumibilmente prodotti dal componente o dai componenti del nucleo familiare. Il numero degli occupanti per le utenze domestiche è quello risultante dall'ultimo allineamento dei dati anagrafici con la banca dati Tari o, per le nuove utenze, alla data di iscrizione.

La tariffa delle **utenze non domestiche** (professionisti ed imprese) si distingue in:

- una quota fissa: determinata applicando alla superficie imponibile (mq) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto;
- una quota variabile: determinata applicando alla superficie imponibile (mq) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto.

Sul tributo si applica il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente di cui all'articolo 19, del Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 504.

8.3 Quali sono i tempi e le modalità di pagamento della TARI

Il Comune provvede ad inviare al contribuente un avviso bonario con annessi i modelli di pagamento precompilati, sulla base delle dichiarazioni presentate e degli accertamenti notificati, contenente l'importo dovuto per la tassa sui rifiuti ed il tributo provinciale, l'ubicazione e la superficie dei locali e delle aree su cui è applicato il tributo, la destinazione d'uso dichiarata o accertata, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata e le scadenze

In particolare, è previsto l'invio al domicilio del titolare dell'utenza o ad altro recapito indicato dallo stesso, di un documento di riscossione in formato cartaceo, fatta salva la scelta dell'utente di ricevere il documento medesimo in formato elettronico. A tal fine, l'avviso di pagamento contiene specifiche indicazioni che consentano agli utenti di optare per la sua ricezione in formato elettronico, con la relativa procedura di attivazione. Per le utenze non domestiche la comunicazione degli importi dovuti avviene esclusivamente tramite invio con posta elettronica certificata.

Il pagamento degli importi dovuti deve essere effettuato in due rate aventi cadenza semestrale, o in unica soluzione entro la prima rata di scadenza del tributo.

Il versamento della TARI è effettuato direttamente al Comune secondo le modalità previste dall'art. 1, comma 688, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e dall'art. 2-bis del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito dalla legge 1° gennaio 2016, n. 215. In particolare, il versamento può essere effettuato:

- mediante modello di pagamento unificato di cui all'art. 17 del decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241(modello F24);
- tramite autorizzazione all'addebito in conto corrente bancario o postale;
- attraverso la piattaforma di cui all'articolo 5 del codice di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (PagoPa);

Codici tributo TARI

I codici F24 rinominati che identificano la TARI (o la tariffa) sono:

- “3944” – TARI (e TARES)
- “3945” – TARI (e TARES), interessi “3946” – TARI (e TARES), sanzioni “3950” – tariffa
- “3951” – tariffa, interessi “3952” – tariffa, sanzioni
- “365E” – “TARI - tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013 – TARES - art. 14 DL. n. 201/2011”
- “368E” – “tariffa - art. 1, c. 668, L. n. 147/2013 - art. 14, c. 29, DL. n. 201/2011”
- “366E” – “TARI - tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013 - TARES - art. 14 DL. n. 201/2011 -

INTERESSI”

- “367E” – “TARI - tassa sui rifiuti - art. 1, c. 639, L. n. 147/2013 - TARES - art. 14 DL. n. 201/2011 -

SANZIONI”

- “369E” – “tariffa - art. 1, c. 668, L. n. 147/2013 - art. 14, c. 29 DL. n. 201/2011 - INTERESSI”
- “370E” – “tariffa - art. 1, c. 668, L. n. 147/2013 - art. 14, c. 29 DL. n. 201/2011 - SANZIONI”

Per ulteriori informazioni sui codici tributi è possibile consultare il sito dell'Agenzia delle Entrate.

8.4 Quando e come si presenta la dichiarazione TARI

La dichiarazione di inizio, di variazione o di cessazione del possesso, della occupazione o della detenzione dei locali e delle aree scoperte deve essere presentata dal contribuente entro il termine di 90 giorni solari dalla data in cui sorge l'obbligo di presentazione della dichiarazione.

La dichiarazione deve essere compilata e sottoscritta utilizzando l'apposito modello messo a

disposizione dal proprio Comune ed ha effetto anche per gli anni successivi finché non si verifichi una modifica dei dati dichiarati cui consegua un diverso ammontare della tassa. La dichiarazione può essere presentata anche da uno solo degli occupanti, detentori o possessori, nel caso di occupazione, detenzione o possesso in Comune di un immobile.

La dichiarazione deve essere altresì presentata per dichiarare la sussistenza delle condizioni per ottenere agevolazioni o riduzioni e, il modificarsi o il venir meno, delle condizioni stesse.

8.5 Come avviene la rettifica dell'avviso di pagamento TARI

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (avuto riguardo alla categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, al numero dei componenti il nucleo familiare, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di una istanza tramite la modulistica comunale pubblicata nell'apposita sezione del sito.

Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame in autotutela, l'Ufficio TARI esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 60 giorni dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente. Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con conguaglio sul primo avviso bonario successivo o con liquidazione del rimborso. Secondo l'articolo 1, comma 4, del dl sulla finanza locale (16/2014), nel caso in cui il contribuente abbia effettuato un versamento a un Comune diverso da quello destinatario dell'imposta, il Comune che viene a conoscenza dell'errato versamento, in seguito alla comunicazione del contribuente, deve attivare le procedure più idonee per il riversamento al Comune competente delle somme indebitamente percepite.

Nella comunicazione il contribuente indica gli estremi del versamento, l'importo versato, i dati catastali dell'immobile a cui si riferisce il versamento, il Comune destinatario delle somme e quello che ha ricevuto erroneamente il versamento.

8.6 Cosa succede in caso di morosità

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica, previo sollecito, di un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione del 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica. In

caso di omesso o parziale versamento della TARI, il contribuente può altresì regolarizzare la propria posizione versando spontaneamente gli importi ancora dovuti, senza maggiorazioni, a condizione che l'Ufficio non abbia già emesso avviso di accertamento a seguito di controlli.

Si rammenta che è obbligo dei contribuenti eseguire il versamento della TARI entro le scadenze prefissate e pubblicate ai sensi di legge, anche in caso di mancato recapito degli avvisi di pagamento (a tal fine, l'Ufficio è a disposizione per fornire informazioni e modelli di pagamento).

In caso di omessa presentazione della dichiarazione TARI entro il termine previsto (90 giorni) si applica la sanzione dal 100% al 200% del tributo non versato. La sanzione sarà irrogata contestualmente all'avviso di accertamento per il recupero del tributo, maggiorato degli interessi legali e delle spese di notifica. Se la dichiarazione è infedele, si applica la sanzione dal 50% al 100% del tributo non versato.

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL GESTORE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO DELLE STRADE

GESTIONE:
***COMUNE DI CASTIGLIONE
DELLE STIVIERE***



GESTORE:
INDECAST SRL



INDICE

1	PREMESSA	2
2	INFORMAZIONI SUL GESTORE.....	3
3	TERRITORI SERVITI	4
4	SCelta DELLO SCHEMA DEL SERVIZIO.....	5
5	CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE	6
6	PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRA IL GESTORE NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITA' E AI QUALI IL PERSONALE DIPENDENTE E GLI INCARICATI DEVONO ATTENERSI	7
7	DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE.....	11
	7.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA	11
	7.2 ACCESSO AI SERVIZI A DISTANZA.....	11
	7.3 SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO	11
	7.4 FONTI ACCESSIBILI VIA WEB	12
	7.5 SPAZZAMENTO MANUALE.....	13
	7.6 SPAZZAMENTO MISTO.....	15
	7.7 SPAZZAMENTO MECCANIZZATO	17
	7.8 LAVAGGIO STRADE E SUOLO PUBBLICO.....	19
	7.9 ALTRI SERVIZI D'IGIENE URBANA PREVISTI	20
8	TRASPARENZA	21
9	PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA' E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI	23
10	PRIVACY	25
11	INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DELLE MODALITA' DI RICONOSCIMENTO	26
	11.1 RICHIESTA INDENNIZZO.....	26
	11.2 INDENNIZZO AUTOMATICO.....	26
	11.3 RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI	26
	11.4 PROCEDURE CONCILIATIVE	26
12	VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITÀ	27

1 PREMESSA

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente dovrà anche integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte della Qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dovrà poi:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- essere conforme alle disposizioni del TQRIF allegato alla sopracitata delibera n.15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

2 INFORMAZIONI SUL GESTORE

Di seguito si riportano le informazioni generali relative al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade.

In base alla definizione fornita dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, per gestore si intende “...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”.

Gestore	INDECAST SRL
Sede Legale	Via Gerra n.17, 46043 - Castiglione delle Stiviere (MN)
E-mail (ordinaria)	segreteria@indecast.it
E-mail (PEC)	amministrazioneindecast@pec.it
Sito web	www.indecast.it

3 TERRITORI SERVITI

In questa sezione viene descritto il territorio servito oppure l'insieme di territori costituenti l'ambito tariffario (i.e. gestione ai sensi dell'art. 1 del TQRIF) identificato con la presente *Carta della Qualità*.

<i>N.</i>	<i>PROVINCIA</i>	<i>COMUNE</i>
1	MANTOVA (MN)	COMUNE DI CASTIGLIONE DELLE STIVIERE

4 SCELTA DELLO SCHEMA DEL SERVIZIO

Lo Schema Regolatorio, ai sensi della Delibera ARERA n. 15/2022, stabilisce gli obblighi di qualità che devono essere rispettati dal Gestore o dai gestori dei servizi a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025.

<i>SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO</i>	
ETC CHE DETERMINA LO SCHEMA	COMUNE DI CASTIGLIONE DELLE STIVIERE
RIFERIMENTI ATTO	DELIBERA DI CC n. 24 del 11/04/202
SCHEMA REGOLATORIO VIGENTE	Schema Regolatorio I

5 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

In questa sezione vengono riportate le certificazioni ottenute dal Gestore inerenti al tema della qualità.

<i>CERTIFICAZIONI</i>	
<i>UNI EN ISO 9001:2015</i>	<i>NO</i>
<i>UNI EN ISO 14001:2015</i>	<i>NO</i>
<i>ISO 45001:2018</i>	<i>NO</i>
<i>SA 8000</i>	<i>NO</i>
<i>OHSAS 18001</i>	<i>NO</i>

6 PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRA IL GESTORE NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITA' E AI QUALI IL PERSONALE DIPENDENTE E GLI INCARICATI DEVONO ATTENERSI

Equaglianza

Il gestore, nell'erogazione del servizio di **GESTIONE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO DELLE STRADE**, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali; inoltre si impegna a prestare una particolare attenzione nell'erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il Gestore, provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici (che in ogni caso non può essere superiore a 30 minuti) per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

Il gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

Continuità

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Trasparenza

A garanzia di trasparenza nei confronti dei vari portatori di interessi, il gestore adotta quanto previsto dalla legge 241/1990 e dalla Delibera ARERA 444/2019/R/rif.

Di seguito si indica se vengono adottati ulteriori modelli organizzativi di gestione che garantiscono attraverso l'applicazione del Codice Etico e delle indicazioni contenute nei documenti che compongono il modello e nelle procedure aziendali, il rispetto delle normative richiamate dal D.Lgs. 231 del 2001:

<i>ADOZIONE ULTERIORI MODELLI</i>
<i>SI</i>

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Partecipazione e accesso agli atti

Il gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei

soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro.

Il gestore si impegna altresì ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, attraverso periodiche indagini di *customer satisfaction*.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della n. 241 del 1990 e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del gestore.

Qualità, salute, sicurezza e tutela dell'ambiente

Il gestore si impegna a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Cortesia

Il gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

Semplificazione delle procedure

Il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

7 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

7.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Di seguito si indica la struttura organizzativa degli uffici:

STRUTTURA ORGANIZZATIVA UFFICI	
Denominazione del settore	Igiene Urbana
Direttore Tecnico	Dott. Marco Caggegi
Numero operatori/impiegati	27
Indirizzo sede	Via Gerra n. 17, Castiglione delle Stiviere (MN)

7.2 ACCESSO AI SERVIZI A DISTANZA

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

MODALITÀ DI ACCESSO	CONTATTO
Sportello on line	
Numero Verde	800 739122
Altro recapito telefonico	0376 632460
Fax	0376 632608
Posta ordinaria	Via Gerra n. 17 – 46043 - Castiglione delle Stiviere (MN)
Email	segreteria@indecast.it
PEC	protocolloindecast@pec.it
Indirizzo web per modulistica in formato digitale	
App	

7.3 SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

PUNTO DI CONTATTO CON L'UTENZA	
Ubicazione sede	Via Gerra n. 17, Castiglione delle Stiviere (Mantova)
Orari e giornate di apertura	https://www.indecast.it/contatti/
Accesso previo appuntamento	NO
Accessibile per portatori di handicap	SI

7.4 FONTI ACCESSIBILI VIA WEB

Di seguito si dettagliano i riferimenti specifici delle fonti accessibili via web:

<i>ARGOMENTO SPECIFICO</i>	<i>LINK</i>
<i>Regolamento di disciplina del servizio</i>	https://www.indecast.it/wp-content/uploads/2015/11/Regolamentoserviziigieneurbanaok_784_15422.pdf
<i>Carta dei servizi</i>	https://www.indecast.it/wp-content/uploads/2019/02/CARTA-SERVIZI.pdf
<i>Profili social network dedicati ai servizi</i>	https://www.facebook.com/people/Indecast/100057588663538/

7.5 SPAZZAMENTO MANUALE

Lo **spazzamento manuale** è svolto da un operatore dotato di mezzo leggero con l'ausilio di scopa e altri strumenti atti a rimuovere i rifiuti da terra.

Di seguito si identificano le zone del territorio con servizi di raccolta specifici ed omogenei.

N.	DENOMINAZIONE ZONA DI SPAZZAMENTO
1	ZONA 1
2	ZONA 2 (Centro storico)
3	ZONA 3

Di seguito si indicano le tipologie di spazzamento manuale previste:

SPAZZAMENTO MANUALE	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3
SPAZZAMENTO MANUALE IN OCCASIONE DI MERCATI, FIERE E EVENTI	NO	SI	NO
SPAZZAMENTO MANUALE CON AUSILIO DI ASPIRATORE ELETTRICO	NO	NO	NO

Di seguito si indicano ulteriori attività svolte contestualmente allo spazzamento manuale:

ULTERIORI ATTIVITA'	
SVUOTAMENTO CESTINI STRADALI E SOSTITUZIONE SACCHI	NO
SVUOTAMENTO CESTINI E SOSTITUZIONE SACCHI CONTENITORI DEIEZIONI CANINE	NO
PULIZIA MANUALE CADITOIE/BOCCHIE DI LUPO	NO
SFALCIO/DISERBO	NO

Di seguito si indicano le dotazioni fornite alle squadre di spazzamento:

DOTAZIONI ACCESSORIE	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3
SCOPE/SACCHI	SI	SI	SI
SOFFIATORI/ASPIRATORI	SI	SI	SI
GPS PER TRACCIAMENTO PERCORSI	NO	NO	NO
DISPOSITIVI PER LA SEGNALAZIONE DI NON CONFORMITA' RILEVATE	NO	NO	NO
DISPOSITIVI PER LA LETTURA TAG	NO	NO	NO
GPS PER TRACCIAMENTO PERCORSI	NO	NO	NO
DISPOSITIVI PER ACQUISIZIONE IMMAGINI/VIDEO	NO	NO	NO

Di seguito si indica se attivi nel territorio piani soste per efficientamento servizi di spazzamento manuale:

<i>PIANI SOSTE PER EFFICIENTAMENTO SERVIZI</i>	<i>ZONA 1</i>	<i>ZONA 2</i>	<i>ZONA 3</i>
<i>PIANO SOSTE CON CARTELLI FISSI</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>PIANO SOSTE CON CARTELLI MOBILI</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>PIANO SOSTE PER MERCATI, FIERE, SAGRE ED ULTERIORI EVENTI</i>	<i>NO</i>	<i>SI</i>	<i>NO</i>
<i>PIANO SOSTE DIGITALE</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>

Di seguito si indicano se previsti servizi di ripasso/mantenimento (su stessa giornata) per l'efficientamento dei servizi di spazzamento manuale:

<i>SERVIZI RIPASSO/MANTENIMENTO</i>	<i>ZONA 1</i>	<i>ZONA 2</i>	<i>ZONA 3</i>
<i>MANTENIMENTO TRAMITE OPERATORI ECOLOGICI DI QUARTIERE</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>RIPASSO SPAZZAMENTO MANUALE</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>RIPASSO SPAZZAMENTO MANUALE CON AUSILIO ASPIRATORE ELETTRICO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>

Di seguito si indicano i vettori con i quali vengono rese note alle utenze eventuali modifiche dei servizi programmati:

<i>VETTORI PER LA COMUNICAZIONE MODIFICHE ALLE UTENZE</i>	
<i>SITO WEB</i>	<i>SI</i>
<i>PROFILI SOCIAL NETWORK DEDICATI (PAGINA FACEBOOK)</i>	<i>SI</i>
<i>MEZZO STAMPA LOCALE</i>	<i>SI</i>
<i>SPORTELLI</i>	<i>SI</i>
<i>APP</i>	<i>NO</i>
<i>NUMERO VERDE</i>	<i>NO</i>

7.6 SPAZZAMENTO MISTO

Lo **spazzamento misto** è svolto da un operatore su spazzatrice, con l'ausilio di uno o più operatori a terra generalmente dotati di soffiatori. Di seguito si indicano il numero di zone del territorio con servizi di spazzamento e lavaggio specifici ed omogenei.

N.	DENOMINAZIONE ZONA DI SPAZZAMENTO MISTO
1	ZONA 1
2	ZONA 2
3	ZONA 3

Di seguito si indicano le diverse tipologie di spazzamento misto previste per ciascuna zona omogenea:

TIPOLOGIE SPAZZAMENTO MISTO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3
SPAZZAMENTO MISTO CON SPAZZATRICE GRANDE	SI	SI	SI
SPAZZAMENTO MISTO CON SPAZZATRICE MEDIA	SI	SI	SI
SPAZZAMENTO MISTO IN OCCASIONE DI MERCATI, FIERE, EVENTI	NO	SI	NO
SPAZZAMENTO MISTO CON SPAZZATRICE MEDIA	NO	NO	NO
SPAZZAMENTO MISTO CON SPAZZATRICE PICCOLA	NO	NO	NO

Di seguito si indicano ulteriori attività svolte contestualmente allo spazzamento misto (ossia dalle stesse squadre) per ciascuna zona omogenea:

ULTERIORI ATTIVITA'	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3
SVUOTAMENTO CESTINI STRADALI E SOSTITUZIONE SACCHI	NO	NO	NO
SVUOTAMENTO CESTINI DEIEZIONI CANINE	NO	NO	NO
PULIZIA CADITOIE/BOCCHIE DI LUPO	NO	NO	NO
PULIZIA AREE/MANUFATTI CON SPECIFICHE DOTAZIONI SPAZZATRICE	NO	SI	NO
ALTRE ATTIVITÀ DI PULIZIA/IGIENE	NO	NO	NO

Di seguito si indicano le dotazioni fornite alle squadre di spazzamento per ciascuna zona omogenea:

<i>DOTAZIONI SPAZZAMENTO MISTO</i>	<i>ZONA 1</i>	<i>ZONA 2</i>	<i>ZONA 3</i>
<i>SOFFIATORI/ASPIRATORI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>SPAZZATRICI CON SISTEMA LAVA STRADE INTEGRATO</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>DISPOSITIVI PER LA SEGNALAZIONE DI NON CONFORMITA' RILEVATE</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>DISPOSITIVI PER LA LETTURA TAG</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>GPS PER TRACCIAMENTO PERCORSI</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>DISPOSITIVI PER ACQUISIZIONE IMMAGINI/VIDEO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>SPAZZATRICI CON TERZA SPAZZOLA</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>SPAZZATRICI CON LANCIA IDROPULITRICE/CANAL JET OD ALTRI DISPOSITIVI DI LAVAGGIO UTILIZZABILI MANUALMENTE</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>

Di seguito si indicano se attivi piani soste per l'efficiamento dei servizi di spazzamento misto per ciascuna zona omogenea:

<i>PIANI SOSTE PER EFFICIENTAMENTO SERVIZI</i>	<i>ZONA 1</i>	<i>ZONA 2</i>	<i>ZONA 3</i>
<i>PIANO SOSTE CON CARTELLI FISSI</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>PIANO SOSTE CON CARTELLI MOBILI</i>	<i>NO</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>PIANO SOSTE PER MERCATI, FIERE, SAGRE ED ULTERIORI EVENTI</i>	<i>NO</i>	<i>SI</i>	<i>NO</i>
<i>PIANO SOSTE DIGITALE</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>

Di seguito si indicano se previsti servizi di ripasso/mantenimento (su stessa giornata) per l'efficiamento dei servizi di spazzamento per ciascuna zona omogenea:

<i>SERVIZI DI RIPASSO/MANTENIMENTO</i>	<i>ZONA 1</i>	<i>ZONA 2</i>	<i>ZONA 3</i>
<i>RIPASSO SPAZZAMENTO MISTO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>RIPASSO SPAZZAMENTO MANUALE</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>RIPASSO SPAZZAMENTO MECCANICO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>MANTENIMENTO TRAMITE OPERATORI ECOLOGICI DI QUARTIERE</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>

7.7 SPAZZAMENTO MECCANIZZATO

Lo **spazzamento meccanizzato** è svolto da un operatore su spazzatrice, senza ausilio di operatore a terra. Di seguito si indicano il numero di zone del territorio con servizi di spazzamento e lavaggio specifici ed omogenei.

N.	DENOMINAZIONE ZONA DI SPAZZAMENTO MECCANIZZATO
1	ZONA 1
2	ZONA 2 (CENTRO)
3	ZONA 3

Di seguito si indicano le diverse tipologie di spazzamento meccanizzato previste per ciascuna zona omogenea:

TIPOLOGIE SPAZZAMENTO MISTO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3
SPAZZAMENTO MECCANIZZATO CON SPAZZATRICE GRANDE	SI	NO	SI
SPAZZAMENTO MECCANIZZATO CON SPAZZATRICE MEDIA	SI	SI	SI
SPAZZAMENTO MECC. IN OCCASIONE DI MERCATI, FIERE, EVENTI	NO	SI	NO
SPAZZAMENTO MECCANIZZATO CON MINI SPAZZATRICE	NO	NO	NO

Di seguito si indicano ulteriori attività svolte contestualmente allo spazzamento meccanizzato (ossia dalle stesse squadre) per ciascuna zona omogenea:

ULTERIORI ATTIVITA'	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3
PULIZIA CON PULIVAPOR MARCIAPIEDI E MARMI	NO	SI	NO
PULIZIA E LAVAGGIO AREE/MANUFATTI CON SPECIFICHE DOTAZIONI SPAZZATRICE	NO	NO	NO

Di seguito si indicano le dotazioni fornite alle squadre di spazzamento per ciascuna zona omogenea:

DOTAZIONI SPAZZAMENTO MISTO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3
SPAZZATRICI CON TERZA SPAZZOLA	SI	SI	SI
SPAZZATRICI CON LANCIA IDROPULITRICE/CANAL JET OD ALTRI DISPOSITIVI DI LAVAGGIO UTILIZZABILI MANUALMENTE	SI	SI	SI
DISPOSITIVI PER LA SEGNALAZIONE DI NON CONFORMITA' RILEVATE	NO	NO	NO
DISPOSITIVI PER LA LETTURA TAG	NO	NO	NO
GPS PER TRACCIAMENTO PERCORSI	NO	NO	NO
DISPOSITIVI PER ACQUISIZIONE IMMAGINI/VIDEO	NO	NO	NO
SPAZZATRICI CON SISTEMA LAVA STRADE INTEGRATO	NO	NO	NO

Di seguito si indicano se attivi piani soste per l'efficientamento dei servizi di spazzamento meccanico per ciascuna zona omogenea:

<i>PIANI SOSTE PER EFFICIENTAMENTO SERVIZI</i>	<i>ZONA 1</i>	<i>ZONA 2</i>	<i>ZONA 3</i>
<i>PIANO SOSTE CON CARTELLI FISSI</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>PIANO SOSTE CON CARTELLI MOBILI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>PIANO SOSTE PER MERCATI, FIERE, SAGRE ED ULTERIORI EVENTI</i>	<i>NO</i>	<i>SI</i>	<i>NO</i>
<i>PIANO SOSTE DIGITALE</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>

7.8 LAVAGGIO STRADE E SUOLO PUBBLICO

Il **lavaggio strade** viene generalmente effettuato garantendo il lavaggio sistematico del suolo con l'impiego di un getto d'acqua in pressione e l'eventuale impiego di prodotti detergenti e/o disinfettanti. Di seguito si indicano il numero di zone del territorio con servizi di lavaggio specifici ed omogenei.

N.	DENOMINAZIONE ZONA DI SPAZZAMENTO MECCANIZZATO
1	ZONA 1
2	ZONA 2 (CENTRO STORICO)
3	ZONA 3

Di seguito si indicano le diverse tipologie di lavaggio previste per ciascuna zona omogenea:

TIPOLOGIE SPAZZAMENTO MISTO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3
LAVAGGIO CON SPAZZATRICE GRANDE	NO	NO	NO
LAVAGGIO CON SPAZZATRICE MEDIA	SI	SI	SI
LAVAGGIO IN OCCASIONE DI MERCATI, FIERE, EVENTI	NO	SI	NO
LAVAGGIO CON MINI SPAZZATRICE	NO	NO	NO
LAVAGGIO CON MEZZO LAVASTRADE	NO	NO	NO

Di seguito si indicano ulteriori attività svolte contestualmente al lavaggio strade:

ULTERIORI ATTIVITA'	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3
PULIZIA E LAVAGGIO AREE/MANUFATTI CON SPECIFICHE DOTAZIONI SPAZZATRICE	NO	SI	NO

Di seguito si indicano le dotazioni fornite alle squadre di lavaggio per ciascuna zona omogenea:

DOTAZIONI SPAZZAMENTO MISTO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3
MEZZI CON LANCIA IDROPULITRICE / CANAL JET OD ALTRI DISPOSITIVI DI LAVAGGIO UTILIZZABILI MANUALMENTE	SI	SI	SI
DISPOSITIVI PER SEGNALAZIONE NON CONFORMITA' RILEVATE	NO	NO	NO
GPS PER TRACCIAMENTO PERCORSI	NO	NO	NO
DISPOSITIVI PER ACQUISIZIONE IMMAGINI/VIDEO	NO	NO	NO

Di seguito si indicano se attivi piani soste per l'efficiamento dei servizi di lavaggio:

PIANI SOSTE PER EFFICIENTAMENTO SERVIZI	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3
PIANO SOSTE CON CARTELLI FISSI	NO	NO	NO
PIANO SOSTE CON CARTELLI MOBILI	SI	SI	SI
PIANO SOSTE PER MERCATI, FIERE, SAGRE ED ULTERIORI EVENTI	NO	NO	NO
PIANO SOSTE DIGITALE	NO	NO	NO

7.9 ALTRI SERVIZI D'IGIENE URBANA PREVISTI

Di seguito si indicano ulteriori servizi di igiene urbana previsti sul territorio e non descritti nei paragrafi precedenti:

<i>ULTERIORI SERVIZI</i>	<i>ZONA 1</i>	<i>ZONA 2</i>	<i>ZONA 3</i>
<i>SERVIZI DI SVUOTAMENTO CESTINI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>SPAZZAMENTO E/O LAVAGGIO AREE PEDONALI/CICLABILI ETC</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>SERVIZI DI RIMOZIONE GUANO</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>SERVIZI DI RIMOZIONE GRAFFITI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>SERVIZI DI RIMOZIONE FOGLIE</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>SERVIZI DI SFALCIO/DISERBO</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>SERVIZI DI DISINFESTAZIONE/DISINFEZIONE</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>SERVIZI DI PULIZIA PUNTI DI STOCCAGGIO/RACCOLTA RIFIUTI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>SERVIZI DI PULIZIA MANUFATTI (MONUMENTI, FONTANE ETC)</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>SERVIZI DI PULIZIA BAGNI PUBBLICI</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>ALTRI SERVIZI DI RIMOZIONE INFESTANTI VEGETALI</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>

8 TRASPARENZA

Di seguito si indica il sito o i siti web dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA n.444/2019 (e relativo allegato TITR) laddove, si ricorda, è previsto l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla *homepage*, che presenti almeno i seguenti contenuti informativi minimi, organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle medesime informazioni:

- a) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;
- b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);
- c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;
- i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- k) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- m) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;

- n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- p) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;
- q) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;
- r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti gestori (rif. comma 2.2 del TITR), entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità.

LINK

www.indecast.it

9 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI

Di seguito si riportano gli obblighi di servizio per lo Schema Regolatorio I in cui ricade codesta gestione.

<i>OBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI PER CIASCUNO SCHEMA REGOLATORIO</i>	<i>SCHEMA I</i>
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	<i>SI</i>
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	<i>SI</i>
Art 10 e 11. Modalità per la variazione o cessazione del servizio	<i>SI</i>
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	<i>SI</i>
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	<i>SI</i>
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	<i>SI</i>
Art. 29 e 30. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	<i>SI</i>
Art 32 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	<i>SI</i>
Art 35.1 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	<i>SI</i>
Art. 35.2 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	<i>SI</i>
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	<i>SI</i>
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	<i>SI</i>

Di seguito si riportano, in forma sintetica e tabellare, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dal gestore.

<i>INDICATORI</i>		
<i>SERVIZIO</i>	<i>INDICATORE DI QUALITÀ</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>
<i>Programma per le attività di spazzamento e lavaggio</i>	Link	In fase di pubblicazione
<i>Recupero servizio non svolto puntualmente</i>	Tempo di attesa	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
<i>Interruzione servizio</i>	Tempo massimo	Non previsto (valido solo per Schemi I, II, III)

10 PRIVACY

Il gestore considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali.

A tal fine il gestore ha implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer – DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

Il gestore promuove la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

Il gestore garantisce il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantisce e agevola tutti gli altri diritti dell’interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Elementi di tutela della privacy inerenti alle comunicazioni tra cittadino e gestori ed i responsabili del trattamento dei dati sono reperibili al seguente link:

LINK

www.indecast.it

11 INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ E DELLE MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO

11.1 RICHIESTA INDENNIZZO

I disservizi subiti dalle utenze non possono dar luogo a indennizzi:

<i>RICHIESTA INDENNIZZI PER DISSERVIZI</i>
<i>NO</i>

11.2 INDENNIZZO AUTOMATICO

Non sono previsti indennizzi automatici.

<i>INDENNIZZI AUTOMATICI</i>
<i>NO</i>

11.3 RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI

Il reclamo avanzato dall'utente non può essere finalizzato anche a richiedere il risarcimento di danni:

<i>RECLAMO PER RISARCIMENTO DANNI</i>
<i>NO</i>

11.4 PROCEDURE CONCILIATIVE

Non viene garantito il ricorso a vie conciliative istituite ai sensi dell'art. 11 del D.P.R. n. 168/2010:

<i>POSSIBILITÀ DI RICORSO A VIE CONCILIATIVE</i>
<i>NO</i>

12 VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La presente Carta della Qualità 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, etc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile. La Carta è resa disponibile al seguente link:

SITO WEB	www.indecast.it
-----------------	--

La Carta della Qualità è inoltre consultabile presso:

SEDE	Via Gerra n.17 - Castiglione delle Stiviere (MN)
-------------	--

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL GESTORE DELLA RACCOLTA E DEL TRASPORTO DEI RIFIUTI

GESTIONE:
COMUNE DI CASTIGLIONE
DELLE STIVIERE



GESTORE:
INDECAST SRL



INDICE

1	PREMESSA	1
2	INFORMAZIONI SUL GESTORE.....	2
3	TERRITORI SERVITI	3
4	SCelta DELLO SCHEMA DEL SERVIZIO.....	4
5	CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE	5
6	PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRA IL GESTORE NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITA' E AI QUALI IL PERSONALE DIPENDENTE E GLI INCARICATI DEVONO ATTENERSI	6
7	DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE.....	9
7.1	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	9
7.2	ACCESSO AI SERVIZI A DISTANZA.....	9
7.3	SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO	10
7.4	FONTI ACCESSIBILI VIA WEB	10
7.5	SERVIZI DI RACCOLTA DOMICILIARE O "PORTA A PORTA"	10
7.6	RACCOLTA STRADALE A CASSONETTI/DI PROSSIMITÀ CON O SENZA ACCESSO CONTROLLATO.....	15
7.7	SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA	17
7.9	CENTRI DI RACCOLTA/PIATTAFORME ECOLOGICHE.....	21
8	TRASPARENZA	24
9	PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA' E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI	26
10	PRIVACY	28
11	INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DELLE MODALITA' DI RICONOSCIMENTO	29
11.1	RICHIESTA INDENNIZZO.....	29
11.2	INDENNIZZO AUTOMATICO.....	29
11.3	RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI	29
11.4	PROCEDURE CONCILIATIVE	29
12	VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITÀ	30

1 PREMESSA

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente dovrà anche integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dovrà poi:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- essere conforme alle disposizioni del TQRIF allegato alla sopracitata delibera 15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

2 INFORMAZIONI SUL GESTORE

Di seguito si riportano le informazioni generali relative al gestore della raccolta e del trasporto rifiuti.

In base alla definizione fornita dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, per gestore si intende *"...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"*.

Gestore	INDECAST SRL
Sede Legale	Via Gerra n.17, 46043 - Castiglione delle Stiviere (MN)
E-mail (ordinaria)	segreteria@indecast.it
E-mail (PEC)	amministrazioneindecast@pec.it
Sito web	www.indecast.it

3 TERRITORI SERVITI

In questa sezione viene descritto il territorio servito oppure l'insieme di territori costituenti l'ambito tariffario (i.e. gestione ai sensi dell'art. 1 del TQRIF) identificato con la presente **CARTA DELLA QUALITÀ**.

<i>N.</i>	<i>PROVINCIA</i>	<i>COMUNE</i>
1	MANTOVA (MN)	COMUNE DI CASTIGLIONE DELLE STIVIERE

4 SCELTA DELLO SCHEMA DEL SERVIZIO

Lo Schema Regolatorio, ai sensi della Delibera n. 15/2022/R/rif, stabilisce gli obblighi di qualità che devono essere rispettati dal Gestore o dai gestori dei servizi a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025.

<i>SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO</i>	
<i>ETC CHE DETERMINA LO SCHEMA</i>	COMUNE DI CASTIGLIONE DELLE STIVIERE
<i>RIFERIMENTI ATTO</i>	DELIBERA DI CC n. 24 del 11/04/202
<i>SCHEMA REGOLATORIO VIGENTE</i>	Schema Regolatorio I

5 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

In questa sezione vengono riportate le certificazioni ottenute dal Gestore inerenti al tema della qualità.

<i>CERTIFICAZIONI</i>	
<i>UNI EN ISO 9001:2015</i>	<i>NO</i>
<i>UNI EN ISO 14001:2015</i>	<i>NO</i>
<i>ISO 45001:2018</i>	<i>NO</i>
<i>SA 8000</i>	<i>NO</i>
<i>OHSAS 18001</i>	<i>NO</i>

6 PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRA IL GESTORE NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITA' E AI QUALI IL PERSONALE DIPENDENTE E GLI INCARICATI DEVONO ATTENERSI

Eguaglianza

Il gestore, nell'erogazione del servizio di **GESTIONE DELLA RACCOLTA E DEL TRASPORTO DEI RIFIUTI**, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali; inoltre si impegna a prestare una particolare attenzione nell'erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il Gestore, provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile nel rispetto degli standard internazionali; per "**accessibilità**" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici (che in ogni caso non può essere superiore a 30 minuti) per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

Il gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a **criteri di obiettività, giustizia e imparzialità**. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

Continuità

Il gestore fornisce un **servizio continuo, regolare e senza interruzioni** secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni tipologia di servizio, deve adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, deve provvedere, a richiesta, a fornire, agli stessi, tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Trasparenza

A **garanzia di trasparenza** nei confronti dei vari portatori di interessi, il gestore adotta quanto previsto dalla legge 241/1990 e dalla Delibera ARERA 444/2019/R/rif.

Di seguito si indica se vengono adottati ulteriori modelli organizzativi di gestione che garantiscono, attraverso l'applicazione del Codice Etico e delle indicazioni contenute nei documenti che compongono il modello e nelle procedure aziendali, il rispetto delle normative richiamate dal D.Lgs. 231 del 2001:

ADOZIONE ULTERIORI MODELLI
SI

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da **garantirne l'efficienza e l'efficacia** nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Partecipazione e accesso agli atti

Il gestore garantisce sempre la **partecipazione dell'utente** alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti

dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro. Il gestore si impegna altresì ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, attraverso periodiche indagini di *customer satisfaction*. L'utente ha comunque **diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni** detenute dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge n. 241 del 1990 e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del gestore.

Qualità, salute, sicurezza e tutela dell'ambiente

Il gestore si impegna a **garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità**, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un **sistema di gestione ambientale**, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, **garantisce**, nei limiti delle proprie competenze, **la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori**, nonché la salvaguardia dell'ambiente. Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Cortesia

Il gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

Semplificazione delle procedure

Il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

7 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

7.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Di seguito si indica la struttura organizzativa degli uffici:

STRUTTURA ORGANIZZATIVA UFFICI	
Denominazione del settore	Igiene Urbana
Direttore Tecnico	Dott. Marco Caggegi
Numero operatori/impiegati	27
Indirizzo sede	Via Gerra n. 17, Castiglione delle Stiviere (MN)

7.2 ACCESSO AI SERVIZI A DISTANZA

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

MODALITÀ DI ACCESSO	CONTATTO
Sportello on line	-
Numero Verde	800 739 122
Altro recapito telefonico	0376 632460
Fax	0376 632608
Posta ordinaria	INDECAST SRL - Via Gerra n.17 - 46043 - Castiglione delle Stiviere (MN)
Email	segreteria@indecast.it
PEC	protocolloindecast@pec.it
Indirizzo web per modulistica in formato digitale	-
App	-

7.3 SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

PUNTO DI CONTATTO CON L'UTENZA	
Ubicazione sede	Via Gerra n. 17, Castiglione delle Stiviere (Mantova)
Orari e giornate di apertura	https://www.indecast.it/contatti/
Accesso previo appuntamento	NO
Accessibile per portatori di handicap	SI

7.4 FONTI ACCESSIBILI VIA WEB

Di seguito si dettagliano i riferimenti specifici delle fonti accessibili via web:

ARGOMENTO SPECIFICO	LINK
Regolamento di disciplina del servizio	https://www.indecast.it/wp-content/uploads/2015/11/Regolamentoserviziigieneurbanaok_784_15422.pdf
Carta dei servizi	https://www.indecast.it/wp-content/uploads/2019/02/CARTA-SERVIZI.pdf
Profili social network dedicati ai servizi	https://www.facebook.com/people/Indecast/100057588663538/

7.5 SERVIZI DI RACCOLTA DOMICILIARE O "PORTA A PORTA"

Di seguito si identificano le zone del territorio con servizi di raccolta specifici ed omogenei.

N.	DENOMINAZIONE ZONA DI RACCOLTA
1	ZONA 1 (zona industriale e area sud territorio)
2	ZONA 2 (Centro storico e parte area nord territorio)
3	ZONA 3 (zona collinare e area nord territorio)

Di seguito si riporta il link per la definizione delle zone di raccolta:

LINK
https://www.indecast.it/wp-content/uploads/2020/12/CALENDARIO-INDECAST-2021-def.pdf

Di seguito le frazioni raccolte **porta a porta** per **utenze domestiche**:

FRAZIONI RACCOLTE PORTA A PORTA – UTENZE DOMESTICHE NON CONDOMINIALI	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3
INDIFFERENZIATO	SI	SI	SI
FRAZIONE ORGANICA	SI	SI	SI
CARTA/CARTONE	SI	SI	SI
VETRO E LATTINE	SI	SI	SI
PLASTICA (MONOMATERIALE)	SI	SI	SI
PANNOLINI/PANNOLONI	SI	SI	SI

Di seguito si indicano le dotazioni in uso per il conferimento delle frazioni rifiuti raccolte **porta a porta** con giornate fissate a calendario per **utenze domestiche non condominiali**:

DOTAZIONI PER UTENZE DOMESTICHE NON CONDOMINIALI	SACCHI	MASTELLI	BIDONI / CARRELLATI	LEGATO / CONTENITORE A PERDERE
INDIFFERENZIATO	X			
FRAZIONE ORGANICA	X	X		
CARTA/CARTONE		X		
VETRO E LATTINE		X		
PLASTICA (MONOMATERIALE)	X			
PANNOLINI/PANNOLONI	X			

Di seguito si indicano le dotazioni in uso per il conferimento delle frazioni rifiuti raccolte **porta a porta** con giornate fissate a calendario **per utenze domestiche condominiali**:

DOTAZIONI PER UTENZE DOMESTICHE CONDOMINIALI	SACCHI	MASTELLI	BIDONI / CARRELLATI	LEGATO / CONTENITORE A PERDERE
INDIFFERENZIATO	X			
FRAZIONE ORGANICA	X	X (soluzione preferenziale)	X (soluzione alternativa)	
CARTA/CARTONE				
VETRO E LATTINE				
PLASTICA (MONOMATERIALE)	X			
PANNOLINI/PANNOLONI	X			

Di seguito si indica la calendarizzazione delle raccolte per le utenze condominiali:

CALENDARIZZAZIONE RACCOLTE PORTA A PORTA PER UTENZE DOMESTICHE CONDOMINIALI	
COME DA CALENDARIO PORTA A PORTA	SI
CON CALENDARIO SPECIFICO	NO
A CHIAMATA	NO
SU NECESSITA' TRAMITE RILEVAZIONI DISPOSITIVI RIEMPIMENTO	NO

Di seguito si indicano le modalità prevalenti di accesso al conferimento per ciascuna frazione raccolta presso utenze condominiali per le dotazioni multi utenza:

CONFERIMENTI PER UTENZE CONDOMINIALI	LIBERO ACCESSO	TESSERA / BADGE	CHIAVE / APP
INDIFFERENZIATO			
FRAZIONE ORGANICA	X		
CARTA/CARTONE	X		
VETRO E LATTINE	X		
PLASTICA			
PANNOLINI/PANNOLONI			

Di seguito si indica se per le utenze condominiali è previsto un servizio di lavaggio delle attrezzature fornite:

SERVIZIO LAVAGGIO CONTENITORI UTENZE CONDOMINIALI
NO

Di seguito vengono indicate le frazioni raccolte porta a porta per utenze non domestiche:

FRAZIONI RACCOLTE PORTA A PORTA – UTENZE NON DOMESTICHE	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3
INDIFFERENZIATO	SI	SI	SI
FRAZIONE ORGANICA	SI	SI	SI
CARTA/CARTONE	SI	SI	SI
VETRO E LATTINE	SI	SI	SI
PLASTICA (MONOMATERIALE)	SI	SI	SI
PANNOLINI/PANNOLONI (per case di cura/riposo e similari)	SI	SI	SI

Di seguito si indica se per le utenze non domestiche è previsto un servizio di lavaggio delle attrezzature fornite:

SERVIZIO LAVAGGIO CONTENITORI UTENZE NON DOMESTICHE
NO

Di seguito si indicano le dotazioni prevalentemente in uso per il conferimento delle frazioni rifiuti raccolte porta a porta con giornate fissate a calendario per utenze non domestiche:

DOTAZIONI PER UTENZE NON DOMESTICHE	SACCHI	MASTELLI	BIDONI / CARRELLATI	CONTAINER
INDIFFERENZIATO	X		X	
FRAZIONE ORGANICA	X		X	
CARTA/CARTONE			X	
VETRO E LATTINE			X	
PLASTICA (MONOMATERIALE)	X			

Di seguito indicare a che titolo vengono consegnate le attrezzature:

TITOLO CONSEGNA ATTREZZATURE	SACCHI COMPOSTABILI	SACCHI PLASTICA	MASTELLI	BIDONI / CASSONETTI
GRATUITO (FORNITURA BASE)	X	X	X	X
A PAGAMENTO				
A PAGAMENTO OLTRE FORNITURA BASE	X	X	X	X
A PAGAMENTO PER SOSTITUZIONE ATTREZZATURE DANNEGGIATE PER CAUSE IMPUTABILI ALL'UTENZA			X	X

Di seguito si indicano le modalità di consegna delle attrezzature:

TIPOLOGIA ATTREZZATURE	A DOMICILIO	PRESSO CENTRO DI RACCOLTA	PRESSO ECOSPORTELLO	DISTRIBUTORE AUTOMATICO
ANNUALI				X
PLURIENNALI		X		
SOSTITUZIONI	X	X		

Di seguito si indicano le tempistiche entro cui, in caso di mancato ritiro dei rifiuti nell'orario o nella fascia oraria prevista, per cause imputabili al gestore, questi ha il dovere di recuperare su segnalazione:

TEMPI DI RECUPERO PER MANCATO RITIRO	
<i>Non previsto (valido solo per lo Schema I)</i>	X
<i>24 (ventiquattro) ore come previsto dall'art. 37.2 del TQRIF (obbligatorio per Schemi II, III, IV)</i>	
<i>Altro previsto da contratto/regolamento di disciplina del servizio</i>	

Di seguito si indicano i vettori con i quali vengono rese note alle utenze eventuali modifiche dei servizi programmati:

VETTORI PER LA COMUNICAZIONE MODIFICHE ALLE UTENZE	
<i>Sito web</i>	SI
<i>Profili social network dedicati</i>	SI
<i>Mezzo stampa locale</i>	SI
<i>Sportelli</i>	SI
<i>App</i>	NO
<i>Numero Verde</i>	NO

Di seguito link per approfondimenti sui servizi di raccolta porta a porta:

LINK
https://www.indecast.it/services-view/raccolta-rifiuti/

7.6 RACCOLTA STRADALE A CASSONETTI/DI PROSSIMITÀ CON O SENZA ACCESSO CONTROLLATO

La raccolta stradale/di prossimità può avvenire secondo la modalità tradizionale, tramite l'uso di bidoni/cassonetti/campagne etc., con o senza accesso controllato, oppure tramite strutture informatizzate, box chiusi, isole interrato, etc.

Di seguito vengono indicate le frazioni rifiuto per le quali è previsto almeno un punto di raccolta stradale/di prossimità in ciascuna delle zone omogenee specificate nel capitolo precedente.

<i>FRAZIONI RIFIUTI RACCOLTE CON SISTEMA STRADALE</i>	<i>ZONA 1</i>	<i>ZONA 2</i>	<i>ZONA 3</i>
<i>VETRO E LATTINE</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>OLI VEGETALI ESAUSTI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>INDUMENTI USATI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>FARMACI SCADUTI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>PILE E/O BATTERIE ESAUSTE</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>SFALCI E POTATURE</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>

Di seguito si indicano le tipologie di raccolta stradale.

<i>MODALITA' RACCOLTA RIFIUTI CON SISTEMA STRADALE</i>	<i>ZONA 1</i>	<i>ZONA 2</i>	<i>ZONA 3</i>
<i>ATTREZZATURE STRADALI/DI PROSSIMITA' A LIBERO ACCESSO</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>ATTREZZATURE STRADALI/DI PROSSIMITA' CON ACCESSO CONTROLLATO</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>ATTREZZATURE STRADALI/DI PROSSIMITA' CON ACCESSO CONTROLLATO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>ATTREZZATURE INTERNE A STRUTTURE CHIUSE A LIBERO ACCESSO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>ATTREZZATURE INTERNE A STRUTTURE CHIUSE CON ACCESSO CONTROLLATO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>ISOLE INTERRATE A LIBERO ACCESSO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>ISOLE INTERRATE CON ACCESSO CONTROLLATO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>

Di seguito si indicano le modalità prevalenti di accesso al conferimento per ciascuna frazione raccolta con sistema stradale/di prossimità:

<i>FRAZIONI RACCOLTE</i>	<i>LIBERO ACCESSO</i>	<i>ACCESSO CONTROLLATO</i>
<i>VETRO E LATTINE</i>	X	
<i>OLI VEGETALI ESAUSTI</i>	X	
<i>INDUMENTI USATI</i>	X	
<i>FARMACI SCADUTI</i>	X	X
<i>PILE E/O BATTERIE ESAUSTE</i>	X	X
<i>SFALCI E POTATURE</i>	X	

Di seguito si indicano le attrezzature stradali per le quali è previsto un servizio di lavaggio:

<i>FRAZIONI RACCOLTE</i>	<i>ZONA 1</i>	<i>ZONA 2</i>	<i>ZONA 3</i>
<i>VETRO E LATTINE</i>	SI	SI	SI

Di seguito si indicano le tempistiche entro cui, in caso di mancato ritiro dei rifiuti nell'orario o nella fascia oraria prevista, per cause imputabili al gestore, questi ha il dovere di recuperare su segnalazione:

<i>TEMPI DI RECUPERO PER MANCATO RITIRO</i>	
Tra ventiquattro (24) e settantadue (72) ore come previsto dall'art. 37.2 del TQRIF (obbligatorio per Schemi II, III, IV)	
Non previsto (valido solo per lo Schema I)	X
Altro previsto da contratto/regolamento di disciplina del servizio	

7.7 SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA

Raccolta resa previa e necessaria prenotazione di ogni singolo servizio da parte dell'utenza richiedente (es. raccolta rifiuti ingombranti/voluminosi su prenotazione). Di seguito si indicano le frazioni rifiuti per le quali è possibile richiedere il servizio di raccolta su prenotazione:

FRAZIONI RIFIUTI PER LE QUALI È POSSIBILE PRENOTARE IL SERVIZIO	
INGOMBRANTI	SI
RAEE (voluminosi)	SI
SFALCI/POTATURE	SI
INDIFFERENZIATO	NO
FRAZIONE ORGANICA	NO
CARTA/CARTONE	NO
VETRO (MONOMATERIALE)	NO
PLASTICA (MONOMATERIALE)	NO
METALLI (MONOMATERIALE)	NO
LEGNO	NO
RUP	NO
INERTI	NO
BENI DA DESTINARE A RIUSO	NO

Di seguito si indicano le modalità di conferimento dei rifiuti:

MODALITA' DI CONFERIMENTO	
A PIANO STRADA SU PUBBLICA VIA	SI
A PIANO STRADA SU SUOLO PRIVATO NEI PRESSI DI PUBBLICA VIA	SI
PRESSO PUNTI DI CONFERIMENTO CONVENUTI	SI
A PIANO STRADA SU SUOLO PRIVATO	NO

Di seguito si indicano le modalità di conferimento dei rifiuti per utenze critiche e/o svantaggiate:

MODALITA' DI CONFERIMENTO UTENZE CRITICHE / SVANTAGGIATE	
ORARI DI RITIRO PERSONALIZZATI	SI
RITIRO PRESSO L'ABITAZIONE AL PIANO	NO
ALTRO	NO

Di seguito si indica il tempo massimo di ritiro dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente a piano strada su pubblica via:

TEMPO MASSIMO ATTESA PER RITIRO DALLA PRENOTAZIONE RIFIUTI INGOMBRANTI	
7 GIORNI	NO
14 GIORNI	NO
15 GIORNI (COME PREVISTO DA ART. 31 TQRIF)	SI
1 MESE	NO
2 MESI	NO
3 MESI	NO

Di seguito si indicano eventuali limiti di conferimento:

LIMITE DI CONFERIMENTO PER SINGOLO RITIRO	
LIMITE VOLUMETRICO PER RITIRO	SI
NUMERO PEZZI PER RITIRO	SI
LIMITE DI PESO PER RITIRO	NO
LIMITE 5 PEZZI PER RITIRO COME DA ART. 29.2 DEL TQRIF	NO

Di seguito si indicano eventuali limiti di prenotazione:

LIMITE DI PRENOTAZIONE	
LIMITE INTERVENTI PER ANNO PER CIASCUNA UTENZA	SI
ILLIMITATI	NO
LIMITE 1 RITIRO MENSILE PER UTENZA COME DA ART. 29.2 DEL TQRIF	NO
LIMITE INTERVENTI PER MESE PER CIASCUNA UTENZA	NO

Di seguito si indicano le modalità organizzative per superamento dei limiti di conferimento:

MODALITÀ OPERATIVE AL SUPERAMENTO DEL LIMITE DI CONFERIMENTO	
MANCATO RITIRO DELLE QUOTE ECCEDENTI	SI
APPLICAZIONE COSTO AGGIUNTIVO	NO
COSTO AGGIUNTIVO SUL PESO	NO
COSTO AGGIUNTIVO SUL VOLUME	NO

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per la prenotazione del servizio:

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE DEL SERVIZIO	
Sportello	SI
Numero Verde	SI
Altro recapito telefonico	SI
Email	SI
Fax	SI
Posta ordinaria	SI
Sportello on line	NO
PEC	NO
Compilazione di specifico form su pagina web	NO
App	NO

Di seguito si indica il costo del servizio per ciascuna tipologia di rifiuti conferibile:

TIPOLOGIA RIFIUTO	GRATUITO
INGOMBRANTI	X
RAEE (voluminosi)	X
INDIFFERENZIATO	
FRAZIONE ORGANICA	
CARTA/CARTONE	
VETRO (MONOMATERIALE)	
PLASTICA (MONOMATERIALE)	
METALLI (MONOMATERIALE)	
SFALCI/POTATURE	
LEGNO	
RUP	
INERTI	
BENI DA DESTINARE A RIUSO	
ALTRO	

7.8 SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA PER UTENZE ISCRITTE IN APPOSITA ANAGRAFICA

Raccolta eseguita sistematicamente per le utenze richiedenti il servizio sino ad espressa richiesta di disattivazione od automaticamente al venir meno dell'esigenza o per un numero prestabilito di ritiri o per un periodo temporale predeterminato.

Di seguito le frazioni rifiuti per quali è possibile richiedere il servizio di raccolta su chiamata per utenze domestiche:

<i>RACCOLTA SU CHIAMATA UTENZE DOMESTICHE</i>	
<i>PANNOLINI/PANNOLONI</i>	<i>SI</i>

Di seguito le frazioni rifiuti per quali è possibile richiedere il servizio di raccolta su chiamata per utenze non domestiche:

<i>RACCOLTA SU CHIAMATA UTENZE NON DOMESTICHE</i>	
<i>CARTONE</i>	<i>SI</i>

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per attivazione e disattivazione del servizio:

<i>MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI</i>	
<i>Sportello</i>	<i>SI</i>
<i>Numero Verde</i>	<i>SI</i>
<i>Altro recapito telefonico</i>	<i>SI</i>
<i>Fax</i>	<i>SI</i>
<i>Posta ordinaria</i>	<i>SI</i>
<i>Email</i>	<i>SI</i>
<i>PEC</i>	<i>SI</i>
<i>Sportello on line</i>	<i>NO</i>
<i>Compilazione di specifico form su pagina web</i>	<i>NO</i>
<i>App</i>	<i>NO</i>

7.9 CENTRI DI RACCOLTA/PIATTAFORME ECOLOGICHE

A supporto dei servizi di raccolta, il gestore provvede alla gestione e alla manutenzione della Piattaforma Ecologica (denominata anche “Isola Ecologica”).

Le Isole Ecologiche sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone “open space” dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti differenziati, anche quelli per i quali non esistono contenitori stradali. I Centri di Raccolta / Piattaforme Ecologiche sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

Gli orari di apertura possono subire variazioni (es. orario estivo e orario invernale) in corso d’anno e devono essere comunicati all’utenza tramite tempestivo aggiornamento sul sito internet e su tutti i canali di comunicazione a disposizione del gestore. Di seguito indirizzo struttura:

N.	STRUTTURA	SEDE
1	PIATTAFORMA ECOLOGICA	Via Gerra n. 17

Di seguito giornate ed orari di apertura:

N.	APERTURA AL PUBBLICO
1	<p>lunedì dalle 08.30 alle 11.50 e dalle 14.30 alle 17.50</p> <p>martedì dalle 08.30 alle 11.50 – POMERIGGIO CHIUSO</p> <p>mercoledì dalle 08.30 alle 11.50 e dalle 14.30 alle 17.50</p> <p>giovedì dalle 08.30 alle 11.50 – POMERIGGIO CHIUSO</p> <p>venerdì dalle 08.30 alle 11.50 e dalle 14.30 alle 17.50</p> <p>sabato dalle 08.00 alle 11.50 – POMERIGGIO CHIUSO</p>

Di seguito le frazioni rifiuti conferibili:

FRAZIONI RIFIUTI CONFERIBILI	
INDIFFERENZIATO	SI
PANNOLINI/PANNOLONI	SI
FRAZIONE ORGANICA	SI
CARTA/CARTONE (CONGIUNTA)	SI
CARTONE (SELETTIVA)	SI
VETRO DA IMBALLAGGIO	SI
VETRO DIVERSO DA IMBALLAGGIO	SI
PLASTICA DA IMBALLAGGIO	SI
PLASTICA DIVERSA DA IMBALLAGGIO	SI
METALLI DA IMBALLAGGIO	SI
METALLI DIVERSI DA IMBALLAGGIO	SI

FRAZIONI RIFIUTI CONFERIBILI	
SFALCI/RAMAGLIE	SI
INGOMBRANTI	SI
RAEE R1	SI
RAEE R2	SI
RAEE R3	SI
RAEE R4	SI
RAEE R5	SI
LEGNO	SI
FARMACI SCADUTI	SI
PILE/BATTERIE ESAUSTE	SI
TONER E/O CARTUCCE ESAUSTE	SI
PRODOTTI T/F	SI
INERTI	SI
OLI VEGETALI	SI
OLI MINERALI	SI
PNEUMATICI	SI
ABITI USATI	SI
VERNICI	SI
BENI DA DESTINARE A RIUSO	NO

Di seguito si indica se esistono limiti di conferimento:

LIMITE DI CONFERIMENTO	
LIMITE DI PESO PER TIPOLOGIE DI RIFIUTI	SI
LIMITE DI PEZZI PER TIPOLOGIE DI RIFIUTI	SI
LIMITE DI PESO PER CONFERIMENTO/UTENZA	NO
LIMITE DI PEZZI PER CONFERIMENTO/UTENZA	NO
LIMITE VOLUMETRICO PER TIPOLOGIE DI RIFIUTI	NO
LIMITE VOLUMETRICO PER CONFERIMENTO/UTENZA	NO

Di seguito dotazioni/elementi presenti nella struttura:

DOTAZIONI PRESENTI	
BARRIERE PERIMETRALI	SI
CARTELLONE INFORMATIVO ALL'INGRESSO	SI
SISTEMA CONTROLLO ACCESSI CON SBARRA	SI
SISTEMA INFORMATICO IDENTIFICAZIONE UTENZE	SI
PESA A PONTE	SI
SERVIZI IGIENICI	SI
RAMPA PER CONFERIMENTO SU CASSE	SI
TETTOIA PER RAEE/RUP	SI
BOX UFFICIO/GUARDIANIA	SI
SISTEMA DI VIDEO SORVEGLIANZA	SI
SISTEMA DI ALLARME	SI
RECINZIONE	SI
PARCHEGGI INTERNI	SI
PARCHEGGI ESTERNI	SI
SISTEMA CONTROLLO FLUSSI CON SEMAFORO	NO
PESA A PEDANA	NO
SCALE PER CONFERIMENTO SU CASSE	NO
BOX PER RAEE/RUP	NO
CENTRO DEL RIUSO/AREA LIBERO SCAMBIO	NO
AREA DESTINATA ALLA PREPARAZIONE PER IL RIUTILIZZO	NO
COMPOSTER ELETTROMECCANICO	NO

Di seguito link per approfondimenti sul servizio:

LINK
https://www.indecast.it/services-view/raccolta-rifiuti/

8 TRASPARENZA

Di seguito si indica il sito o i siti web dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA n. 444/2019 (e relativo allegato TITR) laddove, si ricorda, è previsto l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla *homepage*, che presenti almeno i seguenti contenuti informativi minimi, organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle medesime informazioni:

- a) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;
- b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);
- c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;
- i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- k) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- m) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;

- n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- p) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;
- q) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;
- r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti gestori (rif. comma 2.2 del TITR), entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità.

LINK

www.indecast.it

9 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI

Di seguito si riportano gli obblighi di servizio per lo Schema Regolatorio I in cui ricade la presente gestione.

OBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI PER CIASCUNO SCHEMA REGOLATORIO	SCHEMA I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Art 10 e 11. 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, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Art. 29 e 30. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
Art 32 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
Art 35.1 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
Art. 35.2 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Di seguito si riportano, in forma sintetica e tabellare, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dal gestore.

INDICATORI		
SERVIZIO	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Consegna delle attrezzature senza sopralluogo	Tempo di consegna	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Consegna delle attrezzature con sopralluogo	Tempo di consegna	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Numero Verde	Tempo medio di attesa	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Ritiro rifiuti su chiamata	Tempo di attesa	15 (quindici) giorni lavorativi come previsto dall'art. 31 del TQRIF (obbligatorio per Schemi II, III, IV)
Intervento senza sopralluogo su segnalazione	Tempo di attesa	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Intervento con sopralluogo su segnalazione	Tempo di attesa	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Richieste di riparazione senza sopralluogo	Tempo di risposta	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Richieste di riparazione con sopralluogo	Tempo di risposta	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Interruzione servizio	Tempo massimo	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Pronto intervento	Tempo di arrivo	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
	Casistiche	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.

10 PRIVACY

Il gestore considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali.

A tal fine il gestore ha implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. n.196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer – DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

Il gestore promuove la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

Il gestore garantisce il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantisce e agevola tutti gli altri diritti dell’interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Elementi di tutela della privacy inerenti alle comunicazioni tra cittadino e gestori ed i responsabili del trattamento dei dati sono reperibili al seguente link:

LINK

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

11 INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ E DELLE MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO

11.1 RICHIESTA INDENNIZZO

I disservizi subiti dalle utenze non possono dar luogo a indennizzi.

<i>RICHIESTA INDENNIZZI PER DISSERVIZI</i>
<i>NO</i>

11.2 INDENNIZZO AUTOMATICO

Non sono previsti indennizzi automatici.

<i>INDENNIZZI AUTOMATICI</i>
<i>NO</i>

11.3 RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI

Il reclamo avanzato dall'utente non può essere finalizzato a richiedere il risarcimento di danni.

<i>RECLAMO PER RISARCIMENTO DANNI</i>
<i>NO</i>

11.4 PROCEDURE CONCILIATIVE

Non viene garantito il ricorso a vie conciliative istituite ai sensi dell'art. 11 del D.P.R. n. 168/2010.

<i>POSSIBILITÀ DI RICORSO A VIE CONCILIATIVE</i>
<i>NO</i>

12 VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La presente Carta della Qualità 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, etc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti mediante avviso sul sito internet del gestore e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile. La Carta è resa disponibile al seguente link:

SITO WEB	www.indecast.it
-----------------	--

La Carta della Qualità è inoltre consultabile presso:

SEDE	Via Gerra n. 17 - Castiglione delle Stiviere (MN)
-------------	---