CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

GESTIONE:

COMUNE DI MARTIGNANA DI PO

GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	*GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI*	*GESTORE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO DELLE STRADE*
CASALASCA SERVIZI S.P.A.	*CASALASCA SERVIZI S.P.A.*	*CASALASCA SERVIZI S.P.A.*

INDICE

1 PREMESSA 1

2 TERRITORI SERVITI 1

3 SCELTA DELLO SCHEMA DEL SERVIZIO 2

4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA' 2

5 PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRANO I GESTORI NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITA' A CUI IL PERSONALE DIPENDENTE E GLI INCARICATI DEVONO ATTENERSI 3

6 INFORMAZIONI SULLA TRASPARENZA DI CUI ALLA DELIBERA ARERA 444/2019 6

7 TUTELA DELLA PRIVACY 7

8 VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ 8

9 ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI 8

10 DEFINIZIONI 9

GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

11 INFORMAZIONI SUL GESTORE 14

12 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE 15

13 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE 16

13.1 MODALITÀ DI CALCOLO DELLA PARTE VARIABILE E SPECIFICHE SU PRELIEVO, RISCOSSIONE, PAGAMENTO 16

13.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA UFFICI 18

13.3 INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI 19

14 TRASPARENZA 21

15 INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE IL LIVELLO QUALITATIVO OFFERTO 22

16 PRIVACY 22

17 STRUMENTI DI TUTELA DEL CONTRIBUENTE ED INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA' 23

18 ACCESSO ALLA CARTA DELLA QUALITÀ 25

GESTIONE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI

19 INFORMAZIONI SUL GESTORE 27

20 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE 27

21 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE 28

21.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA 28

21.2 ACCESSO AI SERVIZI A DISTANZA 28

21.3 SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO 28

21.4 SERVIZI DI RACCOLTA DOMICILIARE O "PORTA A PORTA" 29

21.5 RACCOLTA STRADALE A CASSONETTI/DI PROSSIMITÀ CON O SENZA ACCESSO CONTROLLATO 32

21.6 SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA 33

21.7 CENTRI DI RACCOLTA 35

22 TRASPARENZA 39

23 INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE IL LIVELLO QUALITATIVO OFFERTO 40

24 PRIVACY 41

25 INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DELLE MODALITA' DI RICONOSCIMENTO 42

25.1 RICHIESTA INDENNIZZO 42
25.2 INDENNIZZO AUTOMATICO 42
25.3 RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI 42
25.4 PROCEDURE CONCILIATIVE 42

26 ACCESSO ALLA CARTA DELLA QUALITÀ 43

GESTIONE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO STRADE

27 INFORMAZIONI SUL GESTORE 45

28 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE 46

29 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE 47

29.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA 47
29.2 ACCESSO AI SERVIZI A DISTANZA 47
29.3 SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO 47
29.4 FONTI ACCESSIBILI VIA WEB 48

30 TRASPARENZA 49

31 INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE IL LIVELLO QUALITATIVO OFFERTO 50

32 PRIVACY 51

33 INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DELLE MODALITA' DI RICONOSCIMENTO 52

33.1 RICHIESTA INDENNIZZO 52
33.2 INDENNIZZO AUTOMATICO 52
33.3 RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI 52
33.4 PROCEDURE CONCILIATIVE 52

34 ACCESSO ALLA CARTA DELLA QUALITÀ 53

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 Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF in seguito) 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 TERRITORI SERVITI

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

N.	***PROVINCIA***	***COMUNE***
1	Cremona	Martignana di Po

3 SCELTA DELLO SCHEMA DEL SERVIZIO

Lo Schema Regolatorio, ai sensi della Delibera 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.

SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO	
ETC CHE DETERMINA LO SCHEMA	COMUNE DI MARTIGNANA DI PO
RIFERIMENTI ATTO	DELIBERA GIUNTA COMUNALE N° 20 DEL 22/03/2022
SCHEMA REGOLATORIO VIGENTE	Schema Regolatorio I

4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'

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

OBBLIGHI 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**
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	**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**
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	**SI**
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	**SI**
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	**SI**
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	**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**

5 PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRANO I GESTORI NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITA' A CUI IL PERSONALE DIPENDENTE E GLI INCARICATI DEVONO ATTENERSI

Eguaglianza

Ciascun gestore, nell'erogazione dei servizi di propria spettanza, 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. Ciascun 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 ciascun 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

Ciascun 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

Ciascun 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

Ciascun 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, ogni gestore adotta quanto previsto dalla legge 241/1990 e dalla **Delibera ARERA 444/2019**.

Nel capitolo dedicato alla ***Trasparenza*** di ciascun gestore vengono indicati adottati eventuali 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

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

Ciascun 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.

Ciascun 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 vanti 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

Ciascun 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. Ciascun 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

Ciascun 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

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

6 INFORMAZIONI SULLA TRASPARENZA DI CUI ALLA DELIBERA ARERA 444/2019

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.

Nel capitolo dedicato alla ***Trasparenza*** di ciascun gestore vengono indicati il sito o i siti web dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR).

7 TUTELA DELLA PRIVACY

Ciascun gestore considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali. A tal fine ogni 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.

Ciascun 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.

Nel capitolo dedicato alla ***Privacy*** di ciascun gestore vengono indicati i riferimenti ove reperire gli elementi di tutela inerenti alle comunicazioni tra cittadino e gestore ed i responsabili del trattamento dei dati.

8 VIGENZA E DIFFUSIONE 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, ecc.

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.

Nel capitolo dedicato alla ***Accesso alla Carta della Qualità*** di ciascun gestore vengono indicati i riferimenti per il reperimento della Carta della Qualità.

9 ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI

Gli utenti che rivelano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dai gestori con questa ***Carta della Qualità*** possono rivolgersi alle Associazioni di Tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti. Di seguito le associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco regionale alla data di approvazione della ***Carta della Qualità***.

N.	***DENOMINAZIONE***	***INDIRIZZO SEDE REGIONALE***	***SITO INTERNET***
1	ACU - ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI, SEDE REGIONALE DELLA LOMBARDIA	Via Macchi 42 - Milano	www.acu.it
2	ADICONSUM LOMBARDIA	Via Vida 10 – Milano	www.adiconsumlombardia.it
3	ALTROCONSUMO	Via Valassina 22 – Milano	www.altroconsumo.it
4	ASSOUTENTI LOMBARDIA	Via Pinturicchio 21 – Milano	www.assoutenti.lombardia.it
5	CASACONSUM LOMBARDIA	Via Ruggiero Di Lauria 9 – Milano	www.casaconsumlombardia.it
6	CASA DEL CONSUMATORE	Via Bobbio 6 – Milano	www.casadelconsumatore.it
7	CITTADINANZATTIVA DELLA LOMBARDIA APS	Via Rivoli 4 – Milano	www.cittadinanzattivalombardia.com
8	CODACONS LOMBARDIA	Viale Gran Sasso 10 – Milano	www.codaconslombardia.it
9	CODICI LOMBARDIA - CENTRO PER I DIRITTI DEL CITTADINO	Via Bezzecca 3 – Milano	www.codicilombardia.org
10	CONFCONSUMATORI LOMBARDIA	Via De Amicis 17 – Milano	www.confconsumatorilombardia.com

N.	*DENOMINAZIONE*	*INDIRIZZO SEDE REGIONALE*	*SITO INTERNET*
11	FEDERCONSUMATORI LOMBARDIA	Via Palmanova 22 – Milano	www.federconsumatori.lombardia.it
12	LEGA CONSUMATORI REGIONE LOMBARDIA	Via Delle Orchidee 4/A – Milano	www.legaconsumatori.lombardia.it
13	MOVIMENTO CONSUMATORI - NUOVO COMITATO REGIONALE LOMBARDO	Via Pepe 14 – Milano	www.movimentoconsumatorilombardia.it
14	MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO – LOMBARDIA	Via Vida 7 – Milano	www.mdclombardia.it
15	U.DI.CON. UNIONE PER LA DIFESA DEI CONSUMATORI REGIONALE LOMBARDIA	Via Zanoli, 10 – Milano	www.udiconlombardia.org
16	UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI COMITATO REGIONALE DELLA LOMBARDIA	Corso Lodi 8 – Milano	www.consumatorilombardia.it

Per l'elenco aggiornato si rimanda alla sezione dedicata del sito regionale.

10 DEFINIZIONI

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di: i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

Attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

Attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

ARERA – è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (www.arera.it).

Carta della qualità: è il documento in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani; la Carta della Qualità unica del servizio integrato di gestione

rifiuti urbani, in caso di pluralità di gestioni (es. Gestore Tari + Gestore servizio raccolta e spazzamento), è integrata in un unico testo coordinato con i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza ed approvata dall'Autorità d'Ambito (art. 5 del TQRIF).

Centro di raccolta (o "Centro comunale di raccolta" o "Stazione ecologica") – i Centri di Raccolta comunali o intercomunali, ai sensi del DM 8/4/2008 e ss.mm,ii, sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero-trattamento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

Cessazione del servizio – è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Contratto di servizio - atto che regolamenta i rapporti tra Ente/ETC ed i Gestori dei servizi di raccolta, traporto e smaltimento dei rifiuti urbani e dei servizi di spazzamento lavaggio strade.

Gestione – è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

Gestore – è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti - è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

Gestore della raccolta e trasporto - è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade - è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Giorni lavorativi – i giorni da lunedì a venerdì, con sabato, domenica e festivi esclusi.

Interruzione del servizio – è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

Morosità - Ritardato o mancato pagamento di un documento di riscossione (bolletta).

Reclamo scritto – è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore Unico, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi.

Richiesta di attivazione del servizio – è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio – è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati – è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

Rifiuti urbani – sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.

Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli - Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito il loro ciclo di vita.

Rifiuti ingombranti - sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i materassi, i sanitari, i giocattoli voluminosi ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni o comunque da aree soggette a TARI) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori domiciliari o stradali.

Servizio telefonico – è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

Sportello fisico – è un punto di contatto sul territorio con il gestore.

Sportello on line – è la piattaforma web che consente il contatto a distanza tra utenza e gestore.

Standard di servizio - valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo

standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili.

Tributo/Tassa (TARI) - è il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico degli utenti.

Tariffa corrispettiva – è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13.

Tariffa puntuale – è il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituito ai sensi dell'art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: "i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI".

Tempo di recupero - è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente.

TITR – è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019.

TQRIF – è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Utente – è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione.

Utenza – è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017.

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

GESTIONE TARIFFE
E RAPPORTO CON GLI UTENTI

11 INFORMAZIONI SUL GESTORE

Di seguito si riportano le informazioni generali relative al gestore tariffe e rapporto con gli utenti.

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*", e quindi il gestore delle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti *"… è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia".*

Gestore	CASALASCA SERVIZI S.P.A.
Sede Legale	PIAZZA GARIBALDI, 26 - CASALMAGGIORE (CR)
E-mail (ordinaria)	ufficiotariffa@casalascaservizi.com
E-mail (PEC)	tariffa.casalasca@legalmail.it
Sito web	www.casalascaservizi.com

12 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

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

CERTIFICAZIONI IN CORSO DI VALIDITÀ	
UNI EN ISO 9001:2015	SI
UNI EN ISO 14001:2015	SI
ISO 45001:2018	SI
SA 8000	NO
OHSAS 18001	NO

13 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE

13.1 MODALITÀ DI CALCOLO DELLA PARTE VARIABILE E SPECIFICHE SU PRELIEVO, RISCOSSIONE, PAGAMENTO

Di seguito si indica, tra le più comuni modalità di prelievo elencate, quella vigente nel territorio:

MODALITÀ DI PRELIEVO VIGENTE	
TARIFFA PUNTUALE CORRISPETTIVA (Art. 1, comma 668 legge 147/2013) Il Gestore accerta e riscuote la tariffa avente natura corrispettiva per il Comune. Il titolare dell'incasso delle fatture è il Gestore.	***SI***
TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo ordinario Art. 1, comma 652 legge 147/2013) Il comune commisura la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché' al costo del servizio sui rifiuti. Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.	***NO***
TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo normalizzato Art. 1, comma 651 legge 147/2013) Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.	***NO***
TARI TRIBUTO PUNTUALE (Art. 1, comma 651 legge 147/2013) Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto delle risultanze dei sistemi di misurazione puntuale della quantità dei rifiuti conferiti (ex DM 20 aprile 2017). Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.	***NO***

Di seguito si indica la modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale:

MODALITÀ DI RISCOSSIONE VIGENTE	
Tramite il gestore servizi di raccolta e trasporto rifiuti	***SI***
Direttamente in capo al Comune	***NO***
Altro soggetto individuato dal Comune in base alla normativa vigente ed al Contratto	***NO***

Di seguito si indica la modalità di attribuzione della parte variabile:

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE	
Mista parametrica puntuale	***SI***
Parametrica	***NO***
Puntuale	***NO***

Di seguito si precisa la modalità di attribuzione della parte variabile dei costi:

PARAMETRICA		
INDICI	*DOMESTICHE*	*NON DOMESTICHE*
Indici DPR n.158/99	*SI*	*SI*
Indici costruiti su analisi locale	*NO*	*NO*

PUNTUALE		
INDICI	*DOMESTICHE*	*NON DOMESTICHE*
Vendita sacchi / sacchi prepagati	*NO*	*NO*
Attribuzione volumi in base agli svuotamenti (TAG su attrezzature/sacchi, calotte, etc.)	*NO*	*NO*
Pesature	*NO*	*NO*

Di seguito si indicano le modalità e gli strumenti attraverso i quali è possibile effettuare il pagamento:

MODALITÀ DI PAGAMENTO	
Versamento presso gli sportelli postali	*SI*
Versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati	*SI*
Domiciliazione bancaria o postale	*SI*
Carte di credito	*SI*
PagoPA	*SI*
Assegni circolari o bancari	*NO*

Di seguito si indica la periodicità di riscossione:

PERIODICITA' DI RISCOSSIONE	
Annuale (frequenza minima ai sensi dell'art. 26 del TQRIF)	*SI*
Trimestrale	*NO*
Semestrale	*NO*

Di seguito si indica la possibilità di rateizzazione dei pagamenti:

RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI	
Almeno due rate (rateizzazione minima ai sensi dell'art. 26 del TQRIF nel caso di periodicità di riscossione annuale)	*SI*
Tre rate	*NO*
Quattro rate	*NO*

13.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA UFFICI

Di seguito si indica la struttura organizzativa degli uffici:

STRUTTURA ORGANIZZATIVA UFFICI	
Denominazione del settore	UFFICIO TARIFFA
Dirigente/ Funzionario Responsabile	MARCO VALLARI
Numero operatori/impiegati	4
Indirizzo sede	PIAZZA GARIBALDI, 3 - CASALMAGGIORE (CR)

13.3 INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI

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

MODALITÀ DI ACCESSO	RIFERIMENTO
Sportello on line	
Numero Verde	800550797
Altro recapito telefonico	0375201927
Fax	0375200358
Posta ordinaria	PIAZZA GARIBALDI, 3 - CASALMAGGIORE (CR)
Email	ufficiotariffa@casalascaservizi.com
PEC	tariffa.casalasca@legalmail.it
Indirizzo web per modulistica in formato digitale	https://www.casalascaservizi.com/Download/
App	https://www.ecocity.mobi/

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

PUNTO DI CONTATTO CON L'UTENZA	
Ubicazione sede	PIAZZA GARIBALDI, 3 - CASALMAGGIORE (CR)
Orari e giornate di apertura	LUNEDÌ, MARTEDÌ, VENERDÌ 9.00-12.oo GIOVEDÌ 8:30-13.30 E 15.30-18.30 SABATO 10.00-12.00
Accesso previo appuntamento	NO
Accesso a portatori di handicap	SI

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

ARGOMENTO SPECIFICO	LINK
Modulistica online	https://www.casalascaservizi.com/Download/
Regole per il calcolo della Tariffa	https://www.casalascaservizi.com/tariffa/
Variabili per la determinazione delle Tariffe	https://www.casalascaservizi.com/Download/
Riduzioni	
Atti approvazione della Tariffa	
Regolamento TARI	
Informazioni per omesso pagamento	
Informazioni e/o moduli di richiesta dei documenti di riscossione in formato digitale	

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto:

SERVIZIO	NUMERI TELEFONICI	SITO WEB	FAX	POSTA ORDINARIA	POSTA ELETTRONICA	SPORTELLO FISICO	APP
Informazioni	*SI*	*SI*	*SI*	*SI*	*SI*	*SI*	*SI*
Segnalazioni	*SI*		*SI*	*SI*	*SI*	*SI*	*SI*
Reclami	*SI*		*SI*	*SI*	*SI*	*SI*	*SI*
Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani			*SI*	*SI*	*SI*	*SI*	
Richiesta di variazione o cessazione del servizio			*SI*	*SI*	*SI*	*SI*	
Assistenza alla compilazione della modulistica	*SI*				*SI*	*SI*	
Esame pratiche contribuenti			*SI*	*SI*	*SI*	*SI*	
Controllo riscossione					*SI*	*SI*	
Richiesta rettifica importi				*SI*	*SI*	*SI*	
Accesso agli atti dell'Ente				*SI*	*SI*	*SI*	
Consegna contenitori e calendari						*SI*	

14 TRASPARENZA

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

Di seguito si indica il sito o i siti web dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR):

LINK
https://www.casalascaservizi.com/amministrazione-trasparente/

15 INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE IL LIVELLO QUALITATIVO OFFERTO

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***
Richieste di attivazione del servizio	Tempo di risposta	Non previsto dal TQRIF per lo Schema Regolatorio I e dall'ETC
Richieste di variazione e di cessazione del servizio	Tempo di risposta	Non previsto dal TQRIF per lo Schema Regolatorio I e dall'ETC
Reclami scritti	Tempo di risposta	Non previsto dal TQRIF per lo Schema Regolatorio I e dall'ETC
Richieste scritte di informazioni	Tempo di risposta	Non previsto dal TQRIF per lo Schema Regolatorio I e dall'ETC
Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	Tempo di risposta	Non previsto dal TQRIF per lo Schema Regolatorio I e dall'ETC
Numero Verde	Tempo medio di attesa	Non previsto dal TQRIF per lo Schema Regolatorio I e dall'ETC
Pagamenti	Termini	Non previsto dal TQRIF per lo Schema Regolatorio I e dall'ETC
Rettifiche degli importi non dovuti	Tempo di rettifica	Non previsto dal TQRIF per lo Schema Regolatorio I e dall'ETC

16 PRIVACY

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.casalascaservizi.com/privacy-policy/

17 STRUMENTI DI TUTELA DEL CONTRIBUENTE ED INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'

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 di seguito descritti:

RAVVEDIMENTO OPEROSO
Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, 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, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo. Per il conteggio delle somme da versare ci si può rivolgere all'Ufficio Tributi, o agli altri uffici che gestiscono il tributo, al proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza fiscale autorizzato. **Per maggiori informazioni consultare:** https://www.casalascaservizi.com/Download/

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: • Errore di persona o di soggetto passivo; • 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 Responsabile/Dirigente dell'Ufficio 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. **Per maggiori informazioni consultare:** https://www.casalascaservizi.com/Download/

INTERPELLO
Ciascun contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di una disposizione normativa riguardante tributi comunali e sulla corretta qualificazione di una fattispecie impositiva alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alle medesime, può inoltrare istanza di interpello. L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e personali. L'istanza di interpello può essere presentata anche dai soggetti che in base a specifiche disposizioni di legge sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto del contribuente. Il contribuente dovrà presentare l'istanza di interpello prima di porre in essere il comportamento o di dare attuazione alla norma oggetto di interpello. **Per maggiori informazioni consultare:** https://www.casalascaservizi.com/Download/

RICORSO ALLE COMMISSIONI TRIBUTARIE
Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio 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 territorialmente competente; 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; • Ruolo e cartelle 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. Per consentire al contribuente di poter esercitare i 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.

Relativamente agli indennizzi la materia sarà disciplinata non appena ARERA avrà fornito indicazioni in merito.

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 che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate. È un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Commissione Tributaria Regionale appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati. 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.

18 ACCESSO ALLA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta è resa disponibile al seguente link:

Sito web	www.casalascaservizi.com

La Carta della Qualità è inoltre consultabile presso:

Sede	UFFICIO TARIFFA PIAZZA GARIBALDI, 3 - CASALMAGGIORE (CR)

GESTIONE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI

19 INFORMAZIONI SUL GESTORE

Di seguito si riportano le informazioni generali relative al gestore della raccolta e 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"* e quindi il gestore della raccolta e trasporto *"… è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia".*

Gestore	CASALASCA SERVIZI SPA
Sede Legale	PIAZZA GARIBALDI 26 - 26041 CASALMAGGIORE CR
E-mail (ordinaria)	info@casalascaservizi.com
E-mail (PEC)	casalascaservizi@legalmail.it
Sito web	www.casalascaservizi.com

20 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

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

CERTIFICAZIONI	
UNI EN ISO 9001:2015	***SI***
UNI EN ISO 14001:2015	***SI***
ISO 45001:2018	***SI***
SA 8000	***NO***
OHSAS 18001	***NO***

21 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE

21.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Di seguito si indica la struttura organizzativa degli uffici:

STRUTTURA ORGANIZZATIVA UFFICI	
Denominazione del settore	ORGANIZZAZIONE SERVIZI
Dirigente/ Funzionario Responsabile del tributo	BERNARDELLI EMANUELE
Numero operatori/impiegati	6
Indirizzo sede	ZONA ARTIGIANALE 26037 SAN GIOVANNI IN CROCE

21.2 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	800550797
Pronto intervento	800428398
Altro recapito telefonico	0375311042
Fax	0375311043
Posta ordinaria	ZONA ARTIGIANALE 26037 SAN GIOVANNI IN CROCE
Email	info@casalascaservizi.com
PEC	casalascaservizi@legalmail.it
Indirizzo web per modulistica in formato digitale	www.casalascaservizi.com
App	EcoCity

21.3 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	ZONA ARTIGIANALE 26037 SAN GIOVANNI IN CROCE
Orari e giornate di apertura	DA LUNEDÌ A VENERDÌ 8.30-12.30 /14.00 16.30
Accesso previo appuntamento	NO
Accessibile per portatori di handicap	SI

21.4 SERVIZI DI RACCOLTA DOMICILIARE O "PORTA A PORTA"

Di seguito le frazioni raccolte ***porta a porta*** per ***utenze domestiche non condominiali*** (mono utenza):

FRAZIONI RACCOLTE PORTA A PORTA – UTENZE DOMESTICHE NON CONDOMINIALI	
INDIFFERENZIATO	*SI*
FRAZIONE ORGANICA	*SI*
CARTA/CARTONE	*SI*
PLASTICA (MONOMATERIALE)	*SI*
MULTIMATERIALE PESANTE (VETRO/LATTINE)	*SI*
SFALCI/RAMAGLIE	*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***:

RACCOLTE PORTA A PORTA PER UTENZE DOMESTICHE NON CONDOMINIALI	*SACCHI*	*MASTELLI*	*BIDONI / CASSONETTI*	*SFUSO*
INDIFFERENZIATO		*X*		
FRAZIONE ORGANICA		*X*		
CARTA/CARTONE	*X*			
CARTONE	*X*			
PLASTICA (MONOMATERIALE)	*X*			
MULTIMATERIALE PESANTE (VETRO/LATTINE)		*X*	*X*	
SFALCI/RAMAGLIE	*X*			

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

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	
INDIFFERENZIATO	*SI*
FRAZIONE ORGANICA	*SI*
CARTA/CARTONE	*SI*
CARTONE	*SI*
PLASTICA (MONOMATERIALE)	*SI*
MULTIMATERIALE PESANTE (VETRO/LATTINE)	*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:***

RACCOLTE PORTA A PORTA PER UTENZE NON DOMESTICHE	*SACCHI*	*MASTELLI*	*BIDONI / CASSONETTI*	*SFUSO*
INDIFFERENZIATO	*X*		*X*	
FRAZIONE ORGANICA		*X*	*X*	
CARTA/CARTONE (RACCOLTA CONGIUNTA)			*X*	*X*
CARTONE (RACCOLTA SELETTIVA)			*X*	*X*
PLASTICA (MONOMATERIALE)	*X*			
MULTIMATERIALE PESANTE (VETRO/LATTINE)		*X*	*X*	
SFALCI/RAMAGLIE	*X*			

Di seguito si indica a che titolo vengono consegnate le attrezzature:

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

Di seguito si indicano le modalità di consegna delle attrezzature:

TITOLO	*A DOMICILIO*	*PRESSO CENTRO DI RACCOLTA*	*PRESSO ECOSPORTELLO*	*DISTRIBUTORE AUTOMATICO*
ANNUALI	*X*		*X*	
PLURIENNALI			*X*	
SOSTITUZIONI			*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	
24 (ventiquattro) 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	

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	
App	*SI*
Sito web	*NO*
Profili social network dedicati	*NO*
Numero Verde	*NO*
Sportelli	*NO*
Giornali locali	*SI*
Volantini	*SI*

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

LINK
www.casalascaservizi.com

21.5 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/campane etc., con o senza accesso controllato, oppure tramite strutture informatizzate, box chiusi, isole interrate, etc.

Di seguito vengono indicate le frazioni rifiuto per le quali è previsto almeno un punto di raccolta stradale/di prossimità nel territorio.

FRAZIONI RIFIUTI RACCOLTE CON SISTEMA STRADALE	
FARMACI SCADUTI	*SI*
PILE E/O BATTERIE ESAUSTE	*SI*
ABITI USATI	*SI*

Di seguito si indicano le tipologie di raccolta stradale.

MODALITA' RACCOLTA RIFIUTI CON SISTEMA STRADALE	
ATTREZZATURE STRADALI/DI PROSSIMITA' A LIBERO ACCESSO	*SI*
ATTREZZATURE STRADALI/DI PROSSIMITA' CON ACCESSO CONTROLLATO	*SI*
ATTREZZATURE INTERNE A STRUTTURE CHIUSE A LIBERO ACCESSO	*NO*
ATTREZZATURE INTERNE A STRUTTURE CHIUSE CON ACCESSO CONTROLLATO	*NO*
ISOLE INTERRATE A LIBERO ACCESSO	*NO*
ISOLE INTERRATE CON ACCESSO CONTROLLATO	*NO*

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

FRAZIONI RACCOLTE	*LIBERO ACCESSO*	*TESSERA / BADGE*	*CHIAVE | APP*
FARMACI SCADUTI	*X*		
PILE E/O BATTERIE ESAUSTE	*X*		
ABITI USATI	*X*		

Di seguito si indicano le modalità di consegna delle attrezzature:

TITOLO	*A DOMICILIO*	*PRESSO CENTRO DI RACCOLTA*	*PRESSO ECOSPORTELLO*	*DISTRIBUTORE AUTOMATICO*
ANNUALI	*X*			
PLURIENNALI				
SOSTITUZIONI				

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	
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***

21.6 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	*SI*
INDIFFERENZIATO	*NO*
FRAZIONE ORGANICA	*NO*
CARTA/CARTONE	*NO*
VETRO (MONOMATERIALE)	*NO*
PLASTICA (MONOMATERIALE)	*NO*
METALLI (MONOMATERIALE)	*NO*
SFALCI/RAMAGLIE	*NO*
RUP (FARMACI SCADUTI, PILE/BATTERIE ESAUSTE)	*NO*
LEGNO	*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	*NO*
A PIANO STRADA SU SUOLO PRIVATO	*NO*
PRESSO PUNTI DI CONFERIMENTO CONVENUTI	*NO*

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

MODALITA' DI CONFERIMENTO UTENZE CRITICHE / SVANTAGGIATE	
RITIRO PRESSO L'ABITAZIONE AL PIANO	SI
ORARI DI RITIRO PERSONALIZZATI	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	
15 GIORNI (COME PREVISTO DA ART. 31 TQRIF)	SI
14 GIORNI	NO
VARIABILE (DIPENDE DAL CALENDARIO DI RACCOLTA)	NO
7 GIORNI	NO
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
LIMITE DI PESO PER RITIRO	NO
NUMERO PEZZI PER RITIRO	SI
LIMITE 5 PEZZI PER RITIRO COME DA ART. 29.2 DEL TQRIF	SI

Di seguito si indicano eventuali limiti di prenotazione:

LIMITE DI PRENOTAZIONE	
LIMITE 1 RITIRO MENSILE PER UTENZA COME DA ART. 29.2 DEL TQRIF	SI
ILLIMITATI (PURCHE' L'UTENTE SIA IN REGOLA CON I PAGAMENTI)	NO
LIMITE INTERVENTI PER ANNO PER CIASCUNA UTENZA	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
SERVIZIO A PAGAMENTO OLTRE I TRE PEZZI	NO
COSTO AGGIUNTIVO SUL PESO	NO

MODALITÀ OPERATIVE AL SUPERAMENTO DEL LIMITE DI CONFERIMENTO	
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	
Numero Verde	NO
Altro recapito telefonico	SI
Email	NO
Sportello fisico	NO
Sportello on line	NO
Fax	NO
Posta ordinaria	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	PAGAMENTO (ART. 29.4 TQRIF)	PAGAMENTO (ALTRO)
INGOMBRANTI	X		
RAEE	X		
INDIFFERENZIATO			
FRAZIONE ORGANICA			
CARTA/CARTONE			
VETRO (MONOMATERIALE)			
PLASTICA (MONOMATERIALE)			
METALLI (MONOMATERIALE)			
SFALCI			
LEGNO			
RUP			
INERTI			
BENI DA DESTINARE A RIUSO			

21.7 CENTRI DI RACCOLTA

A supporto dei servizi di raccolta, il gestore provvede alla gestione e alla manutenzione dei Centri di Raccolta (denominati anche “isole ecologiche”, “stazioni ecologiche” o “riciclerie”) come previsto dal D.M. 08/04/2008 e s.m.i.

I Centri di Raccolta 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 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	CDR DI MARTIGNANA DI PO	STRADA BOSCHI - MARTIGNANA DI PO

Di seguito il link al quale consultare giornate ed orari di apertura:

N.	*APERTURA AL PUBBLICO*
1	MARTEDÌ (8.30-11.00) SABATO (8.30-11.00 /14.30-16.30)

Di seguito le frazioni rifiuti conferibili (ripetere tabella per ciascuna struttura):

FRAZIONI RIFIUTI CONFERIBILI	
INDIFFERENZIATO	*SI*
PANNOLINI/PANNOLONI	*NO*
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*
SFALCI/RAMAGLIE	*SI*
INGOMBRANTI	*SI*

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

Di seguito si indica se esistono limiti di conferimento:

LIMITE DI CONFERIMENTO	
LIMITE DI PESO PER CONFERIMENTO/UTENZA	NO
LIMITE DI PESO PER TIPOLOGIE DI RIFIUTI	NO
LIMITE VOLUMETRICO PER TIPOLOGIE DI RIFIUTI	SI
LIMITE VOLUMETRICO PER CONFERIMENTO/UTENZA	NO
LIMITE DI PEZZI PER CONFERIMENTO/UTENZA	NO
LIMITE DI PEZZI PER TIPOLOGIE DI RIFIUTI	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 CONTROLLO FLUSSI CON SEMAFORO	SI
SISTEMA INFORMATICO IENTIFICAZIONE UTENZE	NO
PESA A PEDANA	NO
PESA A PONTE	NO
SERVIZI IGIENICI	NO
RAMPA PER CONFERIMENTO SU CASSE	NO
SCALE PER CONFERIMENTO SU CASSE	NO
TETTOIA PER RAEE/RUP	SI
BOX PER RAEE/RUP	SI
BOX UFFICIO GUARDIANA	SI
SISTEMA DI VIDEO SORVEGLIANZA	SI
SISTEMA DI ALLARME	NO
RECINZIONE	SI
PARCHEGGI INTERNI	NO
PARCHEGGI ESTERNI	NO
CENTRO DEL RIUSO/AREA LIBERO SCAMBIO	NO
AREA DESTINATA ALLA PREPARAZIONE PER IL RIUTILIZZO	NO
COMPOSTER ELETTROMECCANICO	NO

22 TRASPARENZA

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

Di seguito si indica il sito o i siti web dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR):

LINK
www.casalascaservizi.com

23 INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE IL LIVELLO QUALITATIVO OFFERTO

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	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
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 attesa	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
	Casistiche	a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie

24 PRIVACY

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.casalascaservizi.com

25 INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DELLE MODALITA' DI RICONOSCIMENTO

25.1 RICHIESTA INDENNIZZO

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

RICHIESTA INDENIZZO PER DISSERVIZI
NO

25.2 INDENNIZZO AUTOMATICO

Non sono previsti indennizzi automatici.

INDENIZZI AUTOMATICI
NO

25.3 RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI

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

RECLAMO PER RISARCIMENTO DANNI
NO

25.4 PROCEDURE CONCILIATIVE

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

RECLAMO PER RISARCIMENTO DANNI
NO

26 ACCESSO ALLA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta è resa disponibile al seguente link:

SITO WEB	www.casalascaservizi.com

La Carta della Qualità è, inoltre, consultabile presso:

SEDE	SEDE CASALASCA SERVIZI

GESTIONE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO DELLE STRADE

27 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"* e quindi il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade *"… è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia"*.

Gestore	CASALASCA SERVIZI S.P.A.
Sede Legale	PIAZZA GARIBALDI 26 26041 CASALMAGGIORE CR
E-mail (ordinaria)	info@casalascaservizi.com
E-mail (PEC)	casalascaservizi@legalmail.it
Sito web	www.casalascaservizi.com

28 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

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

CERTIFICAZIONI	
UNI EN ISO 9001:2015	*SI*
UNI EN ISO 14001:2015	*SI*
ISO 45001:2018	*SI*
SA 8000	*NO*
OHSAS 18001	*NO*

29 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE

29.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Di seguito si indica la struttura organizzativa degli uffici:

STRUTTURA ORGANIZZATIVA UFFICI	
Denominazione del settore	ORGANIZZAZIONE SERVIZI
Dirigente/ Funzionario Responsabile del tributo	BERNARDELLI EMANUELE
Numero operatori/impiegati	3
Indirizzo sede	ZONA ARTIGIANALE 26037 SAN GIOVANNI IN CROCE

29.2 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	www.casalascaservizi.com
Numero Verde	800550797
Altro recapito telefonico	0375311042
Fax	0375311043
Posta ordinaria	ZONA ARTIGIANALE 26037 SAN GIOVANNI IN CROCE
Email	info@casalascaservizi.com
PEC	casalascaservizi@legalmail.it
Indirizzo web per modulistica in formato digitale	www.casalascaservizi.com
App	EcoCity

29.3 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	ZONA ARTIGIANALE 26037 SAN GIOVANNI IN CROCE
Orari e giornate di apertura	LUNEDÌ E VENERDÌ 8.30-12.30 /14.00 16.30
Accesso previo appuntamento	NO
Accessibile per portatori di handicap	SI

29.4 FONTI ACCESSIBILI VIA WEB

Lo **spazzamento meccanizzato** è svolto da un operatore su spazzatrice, senza ausilio di operatore a terra.

Di seguito si indica il link ove reperire le informazioni relative allo spazzamento meccanizzato:

LINK
www.casalascaservizi.com

Di seguito si indicano le tipologie di spazzamento meccanizzato previste:

SPAZZAMENTO MANUALE	
SPAZZAMENTO MECCANIZZATO CON SPAZZATRICE GRANDE	*NO*
SPAZZAMENTO MECCANIZZATO CON SPAZZATRICE MEDIA	*SI*
SPAZZAMENTO MECCANIZZATO CON MINI SPAZZATRICE	*NO*
SPAZZAMENTO MECCANIZZATO IN OCCASIONE DI MERCATI, FIERE, EVENTI	*NO*

30 TRASPARENZA

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

Di seguito si indica il sito o i siti web dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR):

LINK
www.casalascaservizi.com

31 INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE IL LIVELLO QUALITATIVO OFFERTO

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***
Programma per le attività di spazzamento e lavaggio	Link	www.casalascaservizi.com
Recupero servizio non svolto puntualmente	Tempo di attesa	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Interruzione servizio	Tempo massimo	Non previsto (valido solo per Schemi I, II, III)

32 PRIVACY

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.casalascaservizi.com

33 INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DELLE MODALITA' DI RICONOSCIMENTO

33.1 RICHIESTA INDENNIZZO

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

RICHIESTA INDENIZZI PER DISSERVIZI
NO

33.2 INDENNIZZO AUTOMATICO

Non sono previsti indennizzi automatici.

INDENIZZI AUTOMATICI
NO

33.3 RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI

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

RECLAMO PER RISARCIMENTO DANNI
NO

33.4 PROCEDURE CONCILIATIVE

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

POSSIBILITÀ DI RICORSO A VIE CONCILIATIVE
NO

34 ACCESSO ALLA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta è resa disponibile al seguente link:

SITO WEB	www.casalascaservizi.com

La Carta della Qualità è inoltre consultabile presso:

SEDE	SEDE CASALASCA SERVIZI