

# **CARTA DELLA QUALITÀ**

## **DEL GESTORE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO DELLE STRADE**

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



***GESTORE:***  
***INDECAST SRL***



# INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>INFORMAZIONI SUL GESTORE.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>TERRITORI SERVITI .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>SCelta DELLO SCHEMA DEL SERVIZIO.....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE .....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRA IL GESTORE NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITA' E AI QUALI IL PERSONALE DIPENDENTE E GLI INCARICATI DEVONO ATTENERSI .....</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE.....</b>	<b>11</b>
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
<b>8</b>	<b>TRASPARENZA .....</b>	<b>21</b>
<b>9</b>	<b>PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA' E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI .....</b>	<b>23</b>
<b>10</b>	<b>PRIVACY .....</b>	<b>25</b>
<b>11</b>	<b>INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DELLE MODALITA' DI RICONOSCIMENTO .....</b>	<b>26</b>
11.1	RICHIESTA INDENNIZZO.....	26
11.2	INDENNIZZO AUTOMATICO.....	26
11.3	RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI .....	26
11.4	PROCEDURE CONCILIATIVE .....	26
<b>12</b>	<b>VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITÀ .....</b>	<b>27</b>

## 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”.

<b>Gestore</b>	INDECAST SRL
<b>Sede Legale</b>	Via Gerra n.17, 46043 - Castiglione delle Stiviere (MN)
<b>E-mail (ordinaria)</b>	<a href="mailto:segreteria@indecast.it">segreteria@indecast.it</a>
<b>E-mail (PEC)</b>	<a href="mailto:amministrazioneindecast@pec.it">amministrazioneindecast@pec.it</a>
<b>Sito web</b>	<a href="http://www.indecast.it">www.indecast.it</a>

### 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>	
<b>ETC CHE DETERMINA LO SCHEMA</b>	COMUNE DI CASTIGLIONE DELLE STIVIERE
<b>RIFERIMENTI ATTO</b>	DELIBERA DI CC n. 24 del 11/04/202
<b>SCHEMA REGOLATORIO VIGENTE</b>	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:

<b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA UFFICI</b>	
<b>Denominazione del settore</b>	Igiene Urbana
<b>Direttore Tecnico</b>	Dott. Marco Caggegi
<b>Numero operatori/impiegati</b>	27
<b>Indirizzo sede</b>	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:

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

### 7.3 SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO

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

<b>PUNTO DI CONTATTO CON L'UTENZA</b>	
<b>Ubicazione sede</b>	Via Gerra n. 17, Castiglione delle Stiviere (Mantova)
<b>Orari e giornate di apertura</b>	<a href="https://www.indecast.it/contatti/">https://www.indecast.it/contatti/</a>
<b>Accesso previo appuntamento</b>	NO
<b>Accessibile per portatori di handicap</b>	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>	<a href="https://www.indecast.it/wp-content/uploads/2015/11/Regolamentoserviziigieneurbanaok_784_15422.pdf">https://www.indecast.it/wp-content/uploads/2015/11/Regolamentoserviziigieneurbanaok_784_15422.pdf</a>
<i>Carta dei servizi</i>	<a href="https://www.indecast.it/wp-content/uploads/2019/02/CARTA-SERVIZI.pdf">https://www.indecast.it/wp-content/uploads/2019/02/CARTA-SERVIZI.pdf</a>
<i>Profili social network dedicati ai servizi</i>	<a href="https://www.facebook.com/people/Indecast/100057588663538/">https://www.facebook.com/people/Indecast/100057588663538/</a>

## 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.

<i>N.</i>	<i>DENOMINAZIONE ZONA DI SPAZZAMENTO MISTO</i>
1	ZONA 1
2	ZONA 2
3	ZONA 3

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

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

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

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

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](http://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](http://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:

<b>SITO WEB</b>	<a href="http://www.indecast.it">www.indecast.it</a>
-----------------	--

La Carta della Qualità è inoltre consultabile presso:

<b>SEDE</b>	Via Gerra n.17 - Castiglione delle Stiviere (MN)
-------------	--