

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL GESTORE DELLA RACCOLTA E DEL TRASPORTO DEI RIFIUTI

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



GESTORE:
INDECAST SRL



INDICE

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

1 PREMESSA

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

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

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

2 INFORMAZIONI SUL GESTORE

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

In base alla definizione fornita dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, per gestore si intende “...il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d’opera, ossia i soggetti come individuati dall’Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall’obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario”.

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

3 TERRITORI SERVITI

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

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

4 SCELTA DELLO SCHEMA DEL SERVIZIO

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

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

5 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

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

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

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

Eguaglianza

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

A tale scopo il Gestore, provvede a:

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

Imparzialità

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

Continuità

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

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

Trasparenza

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

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

ADOZIONE ULTERIORI MODELLI
SI

Efficienza ed efficacia

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

Partecipazione e accesso agli atti

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

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

Qualità, salute, sicurezza e tutela dell'ambiente

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

Cortesia

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

Semplificazione delle procedure

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

7 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE

7.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Di seguito si indica la struttura organizzativa degli uffici:

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

7.2 ACCESSO AI SERVIZI A DISTANZA

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

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

7.3 SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO

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

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

7.4 FONTI ACCESSIBILI VIA WEB

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

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

7.5 SERVIZI DI RACCOLTA DOMICILIARE O "PORTA A PORTA"

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SERVIZIO LAVAGGIO CONTENITORI UTENZE CONDOMINIALI
NO

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

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

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

SERVIZIO LAVAGGIO CONTENITORI UTENZE NON DOMESTICHE
NO

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

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

Di seguito indicare a che titolo vengono consegnate le attrezzature:

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

Di seguito si indicano le modalità di consegna delle attrezzature:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Di seguito si indicano le tipologie di raccolta stradale.

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

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

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

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

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

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

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

7.7 SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA

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

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

Di seguito si indicano le modalità di conferimento dei rifiuti:

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

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

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

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

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

Di seguito si indicano eventuali limiti di conferimento:

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

Di seguito si indicano eventuali limiti di prenotazione:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RACCOLTA SU CHIAMATA UTENZE DOMESTICHE	
PANNOLINI/PANNOLONI	SI

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

RACCOLTA SU CHIAMATA UTENZE NON DOMESTICHE	
CARTONE	SI

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

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

7.9 CENTRI DI RACCOLTA/PIATTAFORME ECOLOGICHE

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

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

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

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

Di seguito giornate ed orari di apertura:

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

Di seguito le frazioni rifiuti conferibili:

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

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

Di seguito si indica se esistono limiti di conferimento:

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

Di seguito dotazioni/elementi presenti nella struttura:

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

Di seguito link per approfondimenti sul servizio:

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

8 TRASPARENZA

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

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

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

LINK

www.indecast.it

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

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

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

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

INDICATORI		
SERVIZIO	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Consegna delle attrezzature senza sopralluogo	Tempo di consegna	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Consegna delle attrezzature con sopralluogo	Tempo di consegna	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Numero Verde	Tempo medio di attesa	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Ritiro rifiuti su chiamata	Tempo di attesa	15 (quindici) giorni lavorativi come previsto dall'art. 31 del TQRIF (obbligatorio per Schemi II, III, IV)
Intervento senza sopralluogo su segnalazione	Tempo di attesa	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Intervento con sopralluogo su segnalazione	Tempo di attesa	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Richieste di riparazione senza sopralluogo	Tempo di risposta	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Richieste di riparazione con sopralluogo	Tempo di risposta	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Interruzione servizio	Tempo massimo	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Pronto intervento	Tempo di arrivo	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
	Casistiche	c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

10 PRIVACY

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

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

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

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

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

LINK

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

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

11.1 RICHIESTA INDENNIZZO

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

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

11.2 INDENNIZZO AUTOMATICO

Non sono previsti indennizzi automatici.

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

11.3 RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI

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

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

11.4 PROCEDURE CONCILIATIVE

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

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

12 VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

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

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

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

La Carta della Qualità è inoltre consultabile presso:

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