

# CARTA DELLA QUALITÀ

*DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI*

**GESTIONE:**

**COMUNE DI ISOLA DOVARESE**



**GESTORE TARIFFE E  
RAPPORTO CON GLI UTENTI**

**COMUNE DI ISOLA  
DOVARESE**



**GESTORE DELLA RACCOLTA E  
TRASPORTO DEI RIFIUTI**

**CASALASCA SERVIZI S.P.A.**



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

**COMUNE DI ISOLA  
DOVARESE**



## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMessa</b>	.....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>TERRITORI SERVITI</b>	.....	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>SCELTA DELLO SCHEMA DEL SERVIZIO</b>	.....	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'</b>	.....	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>PRINCIPI AI QUAU SI ISPIRANO I GESTORI NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITA' A CUI IL PERSONALE DIPENDENTE E GLI INCARICATI DEVONO ATTENERSI</b>	.....	<b>3</b>
<b>6</b>	<b>INFORMAZIONI SULLA TRASPARENZA DI CUI ALLA DELIBERA AREAA 444/2019</b>	.....	<b>6</b>
<b>7</b>	<b>TUTELA DELLA PRIVACY</b>	.....	<b>7</b>
<b>8</b>	<b>VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA QUALITA'</b>	.....	<b>8</b>
<b>9</b>	<b>ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI</b>	.....	<b>8</b>
<b>10</b>	<b>DEFINIZIONI</b>	.....	<b>9</b>
<b>11</b>	<b>INFORMAZIONI SUL GESTORE</b>	.....	<b>14</b>
<b>12</b>	<b>CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE</b>	.....	<b>15</b>
<b>13</b>	<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE</b>	.....	<b>16</b>
<b>13.1</b>	<b>MODALITA' DI CALCOLO DELLA PARTE VARIABILE E SPECIFICA SU PRELIEVO, RISCOSSIONE, PAGAMENTO</b>	.....	<b>16</b>
<b>13.2</b>	<b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA UFFICI</b>	.....	<b>18</b>
<b>13.3</b>	<b>INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI</b>	.....	<b>19</b>
<b>14</b>	<b>TRASPARENZA</b>	.....	<b>22</b>
<b>15</b>	<b>INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE IL LIVELLO DI QUALITATIVO OFFERITO</b>	.....	<b>23</b>
<b>16</b>	<b>PRIVACY</b>	.....	<b>23</b>
<b>17</b>	<b>STRUMENTI DI TUTELA DEL CONTRIBUENTE ED INDENNIZZI RICONOSCUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'</b>	.....	<b>24</b>
<b>18</b>	<b>ACCESO ALLA CARTA DELLA QUALITA'</b>	.....	<b>26</b>
<b>19</b>	<b>INFORMAZIONI SUL GESTORE</b>	.....	<b>28</b>
<b>20</b>	<b>CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE</b>	.....	<b>29</b>
<b>21</b>	<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE</b>	.....	<b>30</b>
<b>21.1</b>	<b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA</b>	.....	<b>30</b>
<b>21.2</b>	<b>ACCESSO AI SERVIZI A DISTANZA</b>	.....	<b>30</b>
<b>21.3</b>	<b>SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO</b>	.....	<b>30</b>
<b>21.4</b>	<b>SERVIZI DI RACCOLTA DOMICILIARE O "PORTA A PORTA"</b>	.....	<b>31</b>
<b>21.5</b>	<b>RACCOLTA STRADALE A CASSONETTI/DI PROSSIMITA' CON O SENZA ACCESSO CONTROLLO</b>	.....	<b>34</b>
<b>21.6</b>	<b>SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA</b>	.....	<b>35</b>
<b>21.7</b>	<b>CENTRI DI RACCOLTA</b>	.....	<b>38</b>

### **GESTIONE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI**

<b>14</b>	<b>TRASPARENZA</b>	.....	<b>22</b>
<b>15</b>	<b>INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE IL LIVELLO DI QUALITATIVO OFFERITO</b>	.....	<b>23</b>
<b>16</b>	<b>PRIVACY</b>	.....	<b>23</b>
<b>17</b>	<b>STRUMENTI DI TUTELA DEL CONTRIBUENTE ED INDENNIZZI RICONOSCUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'</b>	.....	<b>24</b>
<b>18</b>	<b>ACCESO ALLA CARTA DELLA QUALITA'</b>	.....	<b>26</b>
<b>19</b>	<b>INFORMAZIONI SUL GESTORE</b>	.....	<b>28</b>
<b>20</b>	<b>CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE</b>	.....	<b>29</b>
<b>21</b>	<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE</b>	.....	<b>30</b>
<b>21.1</b>	<b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA</b>	.....	<b>30</b>
<b>21.2</b>	<b>ACCESSO AI SERVIZI A DISTANZA</b>	.....	<b>30</b>
<b>21.3</b>	<b>SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO</b>	.....	<b>30</b>
<b>21.4</b>	<b>SERVIZI DI RACCOLTA DOMICILIARE O "PORTA A PORTA"</b>	.....	<b>31</b>
<b>21.5</b>	<b>RACCOLTA STRADALE A CASSONETTI/DI PROSSIMITA' CON O SENZA ACCESSO CONTROLLO</b>	.....	<b>34</b>
<b>21.6</b>	<b>SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA</b>	.....	<b>35</b>
<b>21.7</b>	<b>CENTRI DI RACCOLTA</b>	.....	<b>38</b>

### **GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI**

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b>	.....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>TERRITORI SERVITI</b>	.....	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>SCELTA DELLO SCHEMA DEL SERVIZIO</b>	.....	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'</b>	.....	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>PRINCIPI AI QUAU SI ISPIRANO I GESTORI NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITA' A CUI IL PERSONALE DIPENDENTE E GLI INCARICATI DEVONO ATTENERSI</b>	.....	<b>3</b>
<b>6</b>	<b>INFORMAZIONI SULLA TRASPARENZA DI CUI ALLA DELIBERA AREAA 444/2019</b>	.....	<b>6</b>
<b>7</b>	<b>TUTELA DELLA PRIVACY</b>	.....	<b>7</b>
<b>8</b>	<b>VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA QUALITA'</b>	.....	<b>8</b>
<b>9</b>	<b>ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI</b>	.....	<b>8</b>
<b>10</b>	<b>DEFINIZIONI</b>	.....	<b>9</b>

22	TRASPARENZA .....	41
23	INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE IL LIVELLO QUALITATIVO OFFERTO .....	42
24	PRIVACY .....	43
25	INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DELLE MODALITA' DI RICONOSCIMENTO .....	44
25.1	RICHIESTA INDENNIZZO .....	44
25.2	INDENNIZZO AUTOMATICO .....	44
25.3	RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI .....	44
25.4	PROCEDURE CONCILIATIVE .....	44
26	ACCESSO ALLA CARTA DELLA QUALITÀ .....	45
 <b><u>GESTIONE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO STRADE</u></b>		
27	INFORMAZIONI SUL GESTORE .....	47
28	CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE .....	48
29	DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE .....	49
29.1	STRUTTURA ORGANIZZATIVA .....	49
29.2	ACCESSO AI SERVIZI A DISTANZA .....	49
29.3	SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO .....	49
29.4	SPAZZAMENTO MANUALE .....	50
29.5	LAVAGGIO STRADE .....	51
29.6	ALTRI SERVIZI D'IGIENE URBANA PREVISTI .....	52
30	TRASPARENZA .....	53
31	INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE IL LIVELLO QUALITATIVO OFFERTO .....	53
32	PRIVACY .....	53
33	INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DELLE MODALITA' DI RICONOSCIMENTO .....	54
33.1	RICHIESTA INDENNIZZO .....	54
33.2	INDENNIZZO AUTOMATICO .....	54
33.3	RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI .....	54
33.4	PROCEDURE CONCILIATIVE .....	54
34	ACCESSO ALLA CARTA DELLA QUALITÀ .....	55

N.	PROVINCIA	CITTÀ
1	Cremona	Isola Dovarese

#### QUALITÀ:

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 TQRF) identificato con la presente **CARTA DELLA**

## 2 TERRITORI SERVITI

- nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territoriale competente;
- indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, 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, contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli obblighi di servizio, ovvero di ciascun gestore;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;

15/2022;

- servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRF in seguito) allegato alla sopracitata Delibera n. essere conforme alle disposizioni del Testo unico per la regolazione della qualità del singolo servizio che lo compongono;
- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore

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

servizi di rispettiva competenza.

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

## 1 PREMESSA

### 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.

<b>SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO</b>	
<b>ETC CHE DETERMINA LO SCHEMA</b>	COMUNE DI ISOLA DOVARESE
<b>RIFERIMENTI ATTO</b>	Deliberazione di Giunta Comunale numero 20 del 20/04/2023
<b>SCHEMA REGOLATORIO VIGENTE</b>	Schema Regolatorio I

### 4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ

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
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



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'ergazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

### **Imparzialità**

minimizzare il disagio conseguente.

- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'ergazione del servizio può essere superiore a 30 minuti) per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici (che in ogni caso non è fruibile dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche e di standard territoriali, inoltre si impone a prestare una particolare attenzione nell'ergazione organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile nel rispetto di tutti i criteri di accessibilità.

A tale scopo Ciascun Gestore, provvede a:

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 caratteristico territoriale, inoltre si impegna a prestare una particolare attenzione nei confronti deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

### **Eguaglianza**

**ATTENERSI**

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

### **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 a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

### Semplificazione delle procedure

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

Cortesia

ci assicura una gestione 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, 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 di responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Qualità, salute, sicurezza e tutela dell'ambiente

Questa lettera 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 dall'art. 22 e ss. della 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 indicando l'istanza alla casella elettronica certificata del gestore.

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

## 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;



Le informazioni 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.

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.

7 TUTELA DELLA PRIVACY

nonché della relativa procedura di attivazione;

s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatore o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tal caso 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 del l'Autorità.

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

b) 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 affinche l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'imposto dovuto;

c) procedura e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utenza 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 tempiistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;

d) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico

## 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**.

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



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

AREA - è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ([www.arearait.it](http://www.arearait.it)).

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

smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

**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

fatturazione (incuse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di riscossione (incuse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di sportelli dedicati o call-center); iii) gestione dell'appalto con gli utenti (incusa la gestione reclami) anche mediante del contenioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di: i) accertamento,

## 10 DEFINIZIONI

Per l'elenco aggiornato si rimanda alla [seziona dedicata del sito regionale](#).

N.	DENOMINAZIONE	INDIRIZZO SEDE REGIONALE	SITO INTERNET
11	FEDERCONSUMATORI	Via Palmanova 22 – Milano	<a href="http://www.federconsumatori.lombardia.it">www.federconsumatori.lombardia.it</a>
12	LEGA CONSUMATORI REGIONE LOMBARDIA	Via delle Orchidee 4/A – Milano	<a href="http://www.legaconsumenti.lombardia.it">www.legaconsumenti.lombardia.it</a>
13	MOVIMENTO CONSUMATORI - NUOVO COMITATO REGIONALE	Via Pepe 14 – Milano	<a href="http://www.movimentoconsumenti.lombardia.it">www.movimentoconsumenti.lombardia.it</a>
14	MOVIMENTO CITTAIDINO - LOMBARDIA	Via Vida 7 – Milano	<a href="http://www.mdc.lombardia.it">www.mdc.lombardia.it</a>
15	U.DI.CON. UNIONE PER LA DIFESA DEI CONSUMATORI	Via Zanoli, 10 – Milano	<a href="http://www.udiconlombardia.org">www.udiconlombardia.org</a>
16	UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI COMITATO REGIONALE LOMBARDIA	CORSO LODI 8 – Milano	<a href="http://www.consumatori.lombardia.it">www.consumatori.lombardia.it</a>

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, trasporto 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.

**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

**Sportello online** - è la piattaforma web che consente il contatto a distanza tra utenza e gestore.

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

Prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra propria gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su Servizio telefonico - è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il

contenitori domiciliari o stradali.

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

lavatrici, televisori, computer, ecc., che hanno esaurito il loro ciclo di vita.

**Rifiuti di apparecchiature elettroniche ed elettriche (RAEE)** ed altri beni durevoli - Frigoriferi,

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

lamentele circa la non correttezza degli importi adddebiti;

quale l'utente espriime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la Richiesta scritta dell'importi addebitati - è ogni comunicazione scritta, fatta per venire

regime di tariffa corrispettiva.

comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in Richiesta di variazione e di cessazione del servizio - è la dichiarazione TARI o la

attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.

**Richiesta di attivazione del servizio** - è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di

scrivere di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi.

ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste uno o più requisiti definiti da legge o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, un'Associazione di consumatori, esperte lamentele circa la non correnza del servizio ottenuto con telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o reclamo scritto - è ogni comunicazione scritta fatta per venire al Gestore Unico, anche per via

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

e non ripristinato entro il tempo di recupero;

**Interruzione del servizio** - è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato

## CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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/R/ RIF.

**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.





## E RAPPORTO CON GLI UTENTI GESTIONE TARIFFE

CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLE TARIFFE E DEL RAPPORTO CON LE UTENZE

## 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”.

<b>Gestore</b>	COMUNE DI ISOLA DOVARESE
<b>Sede Legale</b>	PIAZZA MATTEOTTI, 1 - ISOLA DOVARESE (CR)
<b>E-mail (ordinaria)</b>	<a href="mailto:tributi@comune.isoladovarese.cr.it">tributi@comune.isoladovarese.cr.it</a>
<b>E-MAIL (PEC)</b>	<a href="mailto:comune.isoladovarese@pec.regione.lombardia.it">comune.isoladovarese@pec.regione.lombardia.it</a>
<b>Sito web</b>	<a href="http://www.comune.isoladovarese.cr.it">www.comune.isoladovarese.cr.it</a>



## CERTIFICAZIONI IN CORSO DI VALIDITÀ

UNI EN ISO 9001:2015	NO	UNI EN ISO 14001:2015	NO	ISO 45001:2018	NO	SA 8000	NO	OHSAS 18001	NO
----------------------	----	-----------------------	----	----------------	----	---------	----	-------------	----

qualità.

In questa sezione vengono riportate le certificazioni ottenute dal Gestore interno al tema della

## 12 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLE TARIFFE E DEL RAPPORTO CON LE UTENZE

## 13 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ 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	
<b>TARIFFA PUNTUALE CORRISPETTIVA (Art. 1, comma 668 legge 147/2013)</b> Il Gestore accerta e riscuote la tariffa avente natura corrispettiva per il Comune. Il titolare dell'incasso delle fatture è il Gestore.	<b>NO</b>
<b>TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo ordinario Art. 1, comma 652 legge 147/2013)</b> 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.	<b>NO</b>
<b>TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo normalizzato Art. 1, comma 651 legge 147/2013)</b> 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.	<b>SI</b>
<b>TARI TRIBUTO PUNTUALE (Art. 1, comma 651 legge 147/2013)</b> 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.	<b>NO</b>

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

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

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

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE	
<b>Parametrica</b>	<b>SI</b>
<b>Puntuale</b>	<b>NO</b>
<b>Mista parametrica puntuale</b>	<b>NO</b>



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

Di seguito si indica la possibilità di rateizzazione dei pagamenti:

NO	Trimestrale
NO	Annuale (frequenza minima ai sensi dell'art. 26 del TQRF)
SI	Semestrale
<b>PERIODICITÀ DI RISCOSSIONE</b>	

Di seguito si indica la periodicità di riscossione:

NO	Modello F24
NO	Assegni circolari o bancari
NO	Carte di credito
NO	Domiciliazione bancaria o postale
NO	PagPA
SI	Versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati
SI	Versamento presso gli sportelli postali
<b>MODALITÀ DI PAGAMENTO</b>	

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

INDICI	DOMESTICHE	NON DOMESTICHE	NO	NO	NO	pesature
Vendita sacci / sacci prepagati	NO	NO	NO	NO	NO	Attribuzione volumi in base agli svuotamenti (TAG su attrezzature/sacci, calotte, etc.)
INDICI	DOMESTICHE	NON DOMESTICHE	NO	NO	NO	
INDICI	DOMESTICHE	NON DOMESTICHE	NO	NO	NO	
<b>PUNTUALE</b>						

INDICI	DOMESTICHE	NON DOMESTICHE	NO	NO	NO	Indici costituiti su analisi locale
Indici DPR 158/99	SI	SI	NO	NO	NO	
<b>PARAMETRICA</b>						

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

### 13.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA UFFICI

Di seguito si indica la struttura organizzativa degli uffici:

STRUTTURA ORGANIZZATIVA UFFICI	
Denominazione del settore	UFFICIO TRIBUTI
Dirigente/ Funzionario Responsabile	MININI GIANDOMENICO
Numero operatori/impiegati	2
Indirizzo sede	PIAZZA MATTEOTTI, 1 - ISOLA DOVARESE (CR)





PUNTO DI CONTATTO CON L'UTENZA	
Ubicazione sede	PIAZZA MATTEOTTI 1-26031 ISOLA DOVARSE (CR)
Dati e giorni rate di apertura	DAL LUNEDI' AL SABATO DALLE ORE 08:30 ALLE ORE 12:30
Accesso previo appuntamento	SI
Accesso a portatori di handicap	SI

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

MODALITÀ DI ACCESSO	RIFERIMENTO
Sportello on line	<a href="http://www.comune.isoladovarese.cr.it">www.comune.isoladovarese.cr.it</a>
Numeri Verde	In fase di attivazione
Altro recapito telefonico	0375946042
Fax	0375946354
Posta ordinaria	PIAZZA MATTEOTTI 1-26031 ISOLA DOVARSE (CR)
Email	<a href="mailto:tributi@comune.isoladovarese.cr.it">tributi@comune.isoladovarese.cr.it</a>
PEC	<a href="mailto:comune.isoladovarese@pec.regione.lombardia.it">comune.isoladovarese@pec.regione.lombardia.it</a>
Indirizzo web per modulistica in formato digitale	<a href="https://www.comune.isoladovarese.cr.it/c019053/">https://www.comune.isoladovarese.cr.it/c019053/</a> <a href="z/index.php/trasparenza-trifutu/index/">z/index.php/trasparenza-trifutu/index/</a>
App	

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

### 13.3 INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI

CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLE TARIFFE E DEL RAPPORTO CON LE UTENZE

**CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLE TARIFFE E DEL RAPPORTO CON LE UTENZE**

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

ARGOMENTO SPECIFICO	LINK
Modulistica online	<a href="https://www.comune.isoladovarese.cr.it/c019053/zf/index.php/modulistica/index/dettaglio-area/area/9?sat=1671116073&amp;nodo=nodo1">https://www.comune.isoladovarese.cr.it/c019053/zf/index.php/modulistica/index/dettaglio-area/area/9?sat=1671116073&amp;nodo=nodo1</a>
Regole per il calcolo della Tariffa	<a href="https://www.comune.isoladovarese.cr.it/c019053/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/calcolo-tariffa">https://www.comune.isoladovarese.cr.it/c019053/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/calcolo-tariffa</a>
Variabili per la determinazione delle Tariffe	<a href="https://www.comune.isoladovarese.cr.it/c019053/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/calcolo-tariffa">https://www.comune.isoladovarese.cr.it/c019053/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/calcolo-tariffa</a>
Riduzioni	<a href="https://www.comune.isoladovarese.cr.it/c019053/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/riduzioni-tariffa">https://www.comune.isoladovarese.cr.it/c019053/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/riduzioni-tariffa</a>
Atti approvazione della Tariffa	<a href="https://www.comune.isoladovarese.cr.it/c019053/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/delibere-tariffa">https://www.comune.isoladovarese.cr.it/c019053/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/delibere-tariffa</a>
Regolamento TARI	<a href="https://www.comune.isoladovarese.cr.it/c019053/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/calcolo-tariffa">https://www.comune.isoladovarese.cr.it/c019053/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/calcolo-tariffa</a>
Informazioni per omesso pagamento	<a href="https://www.comune.isoladovarese.cr.it/c019053/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/informazioni-pagamento">https://www.comune.isoladovarese.cr.it/c019053/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/informazioni-pagamento</a>
Informazioni e/o moduli di richiesta dei documenti di riscossione in formato digitale	<a href="https://www.comune.isoladovarese.cr.it/c019053/zf/index.php/modulistica/index/dettaglio-area/area/9?sat=1671116073&amp;nodo=nodo1">https://www.comune.isoladovarese.cr.it/c019053/zf/index.php/modulistica/index/dettaglio-area/area/9?sat=1671116073&amp;nodo=nodo1</a>



SERVIZIO	INFORMAZIONI	SEGNAZIONI	RECLAMI	RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI RIFIUTI URBANI	RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI	ASSISTENZA ALLA COMPIALAZIONE DELLA MODULISTICA	ESAME PRATICHE CONTRIBUENTI	RICHIESTA DI RIFERIMENTO IMPORTI RETTIFICATI	ACCESO AGLI ATTI DELLE ENTE	CONTROVERSA AGGISSIONE	RISCONTRO
SERVIZIO	NUMERI	SITO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
SPORTELLO	SPORTELLO	POSTA	FAX	ORDINARIA	ELETTRONICA	ONLINE	FISICO				
SPORTELLO	SPORTELLO	SPORTELLO	SPORTELLO	SPORTELLO	SPORTELLO	SPORTELLO	SPORTELLO	SPORTELLO	SPORTELLO	SPORTELLO	SPORTELLO
INFORMAZIONI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
SEGNAZIONI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
RECLAMI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI RIFIUTI URBANI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
ASSISTENZA ALLA COMPIALAZIONE DELLA MODULISTICA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
ESAME PRATICHE CONTRIBUENTI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
RICHIESTA DI RIFERIMENTO IMPORTI RETTIFICATI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
ACCESO AGLI ATTI DELLE ENTE	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
CONTROVERSA AGGISSIONE	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

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

CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLE TARiffe E DEL RAPPORTO CON LE UTENZE

## 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**

**NO**

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.comune.isoladovarese.cr.it/c019053/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/comunicazioni>



<a href="http://www.comune.isoladovarese.cr.it">www.comune.isoladovarese.cr.it</a>
<a href="#">LINK</a>

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

## 16 PRIVACY

SERVIZIO	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORI
Richieste di attivazione del servizio	Non previsto dal TQRLF per lo schema Regolatorio 1 e dall'ETC	Tempo di risposta	Non previsto dal TQRLF per lo schema Regolatorio 1 e dall'ETC
Richieste di variazione e di cessazione del servizio	Non previsto dal TQRLF per lo schema Regolatorio 1 e dall'ETC	Tempo di risposta	Non previsto dal TQRLF per lo schema Regolatorio 1 e dall'ETC
Reclami scritti	Non previsto dal TQRLF per lo schema Regolatorio 1 e dall'ETC	Tempo di risposta	Non previsto dal TQRLF per lo schema Regolatorio 1 e dall'ETC
Richeste scritte di informazioni	Non previsto dal TQRLF per lo schema Regolatorio 1 e dall'ETC	Tempo di risposta	Non previsto dal TQRLF per lo schema Regolatorio 1 e dall'ETC
Richeste scritte di adddebitati	Non previsto dal TQRLF per lo schema Regolatorio 1 e dall'ETC	Tempo di risposta	Non previsto dal TQRLF per lo schema Regolatorio 1 e dall'ETC
Numeri Verde	Non previsto dal TQRLF per lo schema Regolatorio 1 e dall'ETC	Tempo medio di attesa	Schema Regolatorio 1 e dall'ETC
Pagamenti	Non previsto dal TQRLF per lo schema Regolatorio 1 e dall'ETC	Termini	Schema Regolatorio 1 e dall'ETC
Retifiche degli importi non dovuti	Non previsto dal TQRLF per lo schema Regolatorio 1 e dall'ETC	Tempo di retifica	Schema Regolatorio 1 e dall'ETC

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

## 15 INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE IL LIVELLO DI QUALITÀ OFFERTO

CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLE TARIFFE E DEL RAPPORTO CON LE UTENZE

## CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLE TARIFFE E DEL RAPPORTO CON LE UTENZE

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

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:**

[www.comune.isoladovarese.cr.it](http://www.comune.isoladovarese.cr.it)

#### **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:**

[www.comune.isoladovarese.cr.it](http://www.comune.isoladovarese.cr.it)



Gestione

Comune di Isola Dovarese  
Provincia di Cremona



in merito.

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

<p>RICORSO ALLE COMMISSIONI TRIBUTARIE</p> <p>Nei casi in cui il contribuentе 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1° grado Corte di Giustizia Tributaria di primo grado territorialmente competente;</li> <li>2° grado Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado;</li> <li>3° grado Corte di Cassazione.</li> </ul> <p>Gli atti che possono essere impugnati sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AVVISI di accertamento e liquidazione;</li> <li>• RUOLO e cartelle di pagamento;</li> <li>• Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;</li> <li>• OGNI altro atto che per legge sia autonoma mente impugnabile davanti alle Commissioni Tributarie.</li> </ul> <p>Per consentire al contribuentе di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione delle relative forme da osservare.</p> <p>Commissione Tributaria competente e delle relative forme da osservare.</p>
--

<p>INTERPELLO</p> <p>Ciascun contribuentе, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di una disposizione normativa riguardante tributi comunali e sulla corretta qualificazione di una fattispecie impostaiva 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 di persona. L'istanza d'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 contribuentе. Il contribuentе dovrà presentare l'istanza di interpello prima di porre in essere il comportamento o di dare autorizzazione alla norma oggetto di interpello.</p> <p>Per maggiori informazioni consultare:</p> <p><a href="http://www.comune.isoladovarese.cr.it">www.comune.isoladovarese.cr.it</a></p>
--

**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:

<b>Sito web</b>	<a href="http://www.comune.isoladovarese.cr.it">www.comune.isoladovarese.cr.it</a>
-----------------	--

La Carta della Qualità è inoltre consultabile presso:

<b>Sede</b>	UFFICIO TRIBUTI
-------------	-----------------



# GESTIONE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI

CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLA RACCOLTA E DEL 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".

<b>Gestore</b>	CASALASCA SERVIZI SPA
<b>Sede Legale</b>	PIAZZA GARIBALDI 26 - 26041 CASALMAGGIORE CR
<b>E-mail (ordinaria)</b>	<a href="mailto:info@casalascaservizi.com">info@casalascaservizi.com</a>
<b>E-mail (PEC)</b>	<a href="mailto:catalascaservizi@legalmail.it">catalascaservizi@legalmail.it</a>
<b>Sito web</b>	<a href="http://www.catalascaservizi.com">www.catalascaservizi.com</a>

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

qualità.

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

## 20 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

## 21 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

### 21.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Di seguito si indica la struttura organizzativa degli uffici:

<b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA UFFICI</b>	
<i>Denominazione del settore</i>	ORGANIZZAZIONE SERVIZI
<i>Dirigente/ Funzionario Responsabile del tributo</i>	BERNARDELLI EMANUELE
<i>Numero operatori/impiegati</i>	6
<i>Indirizzo sede</i>	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:

<b>MODALITÀ DI ACCESSO</b>	<b>CONTATTO</b>
<i>Sportello on line</i>	
<i>Numero Verde</i>	800550797
<i>Pronto intervento</i>	800428398
<i>Altro recapito telefonico</i>	0375311042
<i>Fax</i>	0375311043
<i>Posta ordinaria</i>	ZONA ARTIGIANALE 26037 SAN GIOVANNI IN CROCE
<i>Email</i>	<a href="mailto:info@casalascaservizi.com">info@casalascaservizi.com</a>
<i>PEC</i>	<a href="mailto:casalascaservizi@legalmail.it">casalascaservizi@legalmail.it</a>
<i>Indirizzo web per modulistica in formato digitale</i>	<a href="http://www.casalascaservizi.com">www.casalascaservizi.com</a>
<i>App</i>	EcoCity

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

SI	MULTIMATERIALE PESANTE (VETRO/LATTINE)
SI	PLASTICA (MONOMATERIALE)
SI	CARTONE (RACCOLTA SELETTIVA)
SI	CARTA/CARTONE (RACCOLTA CONGIUNTA)
SI	FRAZIONE ORGANICA
SI	INDIFFERENZIATO
	FRAZIONI RACCOLTE PORTA A PORTA - UTENZE NON DOMESTICHE

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

NO	SERVIZIO LAVAGGIO CONTENITORI UTENZE CONDOMINIALI
----	---

fornite:

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

SFUZO	PER UTENZE DOMESTICHE NON CONDOMINIALI	SACCHE	MASTELLI	BIDONI / CASSONETTI	MULTIMATERIALE PESANTE (VETRO/LATTINE)
X				X	PLASTICA (MONOMATERIALE)
X				X	CARTONE
X				X	CARTA/CARTONE
				X	FRAZIONE ORGANICA
			X		INDIFFERENZIATO

con giornate fissate a calendario per **utenze domestiche non condominiali**:

Di seguito si indicano le dotazioni in uso per il conferimento delle frazioni rifiuti raccolte **porta a porta**

SI	MULTIMATERIALE PESANTE (VETRO/LATTINE)
SI	PLASTICA (MONOMATERIALE)
SI	CARTA/CARTONE
SI	FRAZIONE ORGANICA
SI	INDIFFERENZIATO
	FRAZIONI RACCOLTE PORTA A PORTA - UTENZE DOMESTICHE NON CONDOMINIALI

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

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

CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLA RACCOLTA E DEL TRASPORTO RIFIUTI

CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLA RACCOLTA E DEL TRASPORTO RIFIUTI

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	

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			
PLURIENNIALI				
SOSTITUZIONI				

	<a href="http://www.casalascaservizi.com">www.casalascaservizi.com</a>
	<b>LINK</b>

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

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

**VETTORI PER LA COMUNICAZIONE MODIFICA ALLE UTENZE**

programmati:

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

Altri previsto da contratto/regolamento di disciplina del servizio	
Non previsto (valido solo per lo Schema I)	X
24 (ventiquattr) ore come previsto dall'art. 37.2 del TQRF (obbligatorio per Schemi II, III, IV)	

**TEMPI DI RECUPERO PER MANCATO RITIRO**

segnalazione:

Di seguito si indicano le tempiistiche 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

## 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.

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

Di seguito si indicano le tipologie di raccolta stradale.

<b>MODALITA' RACCOLTA RIFIUTI CON SISTEMA STRADALE</b>	
<b>ATTREZZATURE STRADALI/DI PROSSIMITÀ A LIBERO ACCESSO</b>	<b>SI</b>
<b>ATTREZZATURE STRADALI/DI PROSSIMITÀ CON ACCESSO CONTROLLATO</b>	<b>NO</b>
<b>ATTREZZATURE INTERNE A STRUTTURE CHIUSE A LIBERO ACCESSO</b>	<b>NO</b>
<b>ATTREZZATURE INTERNE A STRUTTURE CHIUSE CON ACCESSO CONTROLLATO</b>	<b>NO</b>
<b>ISOLE INTERRATE A LIBERO ACCESSO</b>	<b>NO</b>
<b>ISOLE INTERRATE CON ACCESSO CONTROLLATO</b>	<b>NO</b>

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

<b>FRAZIONI RACCOLTE</b>	<b>LIBERO ACCESSO</b>	<b>TESSERA / BADGE</b>	<b>CHIAVE / APP</b>
<b>FARMACI SCADUTI</b>	<b>X</b>		
<b>PILE E/O BATTERIE ESAUSTE</b>	<b>X</b>		
<b>ABITI USATI</b>	<b>X</b>		

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:

<b>TEMPI DI RECUPERO PER MANCATO RITIRO</b>	
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)	<b>X</b>

MODALITÀ DI CONFIRMATION UTENZE CRITICHE / SVANTAGGIATE	SI	RITIRO PRESSO L'ABBITAZIONE AL PIANO
ORARI DI RITIRO PERSONALIZZATI	NO	

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

MODALITÀ DI CONFIRMATION	SI	A PIANO STRADA SU PUBBLICA VIA
A PIANO STRADA SU PUBBLICA VIA	NO	A PIANO STRADA SU SUOLI PRIVATO NEI PRESSI DI PUBBLICA VIA
A PIANO STRADA SU SUOLI PRIVATO	NO	PRESO PUNTI DI CONFIRMATION CONVENUTI
PRESO PUNTI DI CONFIRMATION CONVENUTI	NO	

Di seguito si indicano le modalità di conferimento dei rifiuti:

FRAZIONI RIFIUTI PER LE QUALI È POSSIBILE PRENOTARE IL SERVIZIO	SI	INGOMBANTI
RAEE	SI	CARBONIO
INDIFFERENZIATO	NO	FRAZIONE ORGANICA
CARBONIO	NO	VETRO (MONOMATERIALE)
PLASTICA (MONOMATERIALE)	NO	METALLI (MONOMATERIALE)
SFALCI/RAMAGLIE	NO	RUP (FARMACI SCADUTI, PILA/BATTERIE ESUSTE)
LEGNO	NO	A PIANO STRADA SU PUBBLICA VIA
INERTI	NO	A PIANO STRADA SU SUOLI PRIVATO
BENI DA DESTINARE A RIUSO	NO	

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

## 21.6 SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA

CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLA RACCOLTA E DEL TRASPORTO RIFIUTI

**CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLA RACCOLTA E DEL TRASPORTO RIFIUTI**

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

<b>TEMPO MASSIMO ATTESA PER RITIRO DALLA PRENOTAZIONE</b>	
<b>15 GIORNI (COME PREVISTO DA ART. 31 TQRIF)</b>	<b>SI</b>
<b>VARIABILE (DIPENDE DAL CALENDARIO DI RACCOLTA)</b>	<b>NO</b>
<b>7 GIORNI</b>	<b>NO</b>
<b>14 GIORNI</b>	<b>NO</b>
<b>1 MESE</b>	<b>NO</b>
<b>2 MESI</b>	<b>NO</b>
<b>3 MESI</b>	<b>NO</b>

Di seguito si indicano eventuali limiti di conferimento:

<b>LIMITE DI CONFERIMENTO PER SINGOLO RITIRO</b>	
<b>LIMITE VOLUMETRICO PER RITIRO</b>	<b>NO</b>
<b>LIMITE DI PESO PER RITIRO</b>	<b>NO</b>
<b>NUMERO PEZZI PER RITIRO</b>	<b>NO</b>
<b>LIMITE 5 PEZZI PER RITIRO COME DA ART. 29.2 DEL TQRIF</b>	<b>SI</b>
<b>IN BASE ALLA POPOLAZIONE/DIMENSIONE DEL COMUNE SERVITO</b>	<b>NO</b>

Di seguito si indicano eventuali limiti di prenotazione:

<b>LIMITE DI PRENOTAZIONE</b>	
<b>LIMITE 1 RITIRO MENSILE PER UTENZA COME DA ART. 29.2 DEL TQRIF</b>	<b>SI</b>
<b>ILLIMITATI (PURCHE' L'UTENTE SIA IN REGOLA CON I PAGAMENTI)</b>	<b>NO</b>
<b>LIMITE INTERVENTI PER ANNO PER CIASCUNA UTENZA</b>	<b>NO</b>
<b>LIMITE INTERVENTI PER MESE PER CIASCUNA UTENZA</b>	<b>NO</b>

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

<b>MODALITÀ OPERATIVE AL SUPERAMENTO DEL LIMITE DI CONFERIMENTO</b>	
<b>MANCATO RITIRO DELLE QUOTE ECCEDENTI</b>	<b>SI</b>
<b>SERVIZIO A PAGAMENTO OLTRE I TRE PEZZI</b>	<b>NO</b>
<b>COSTO AGGIUNTIVO SUL PESO</b>	<b>NO</b>
<b>COSTO AGGIUNTIVO SUL VOLUME</b>	<b>NO</b>

INGOMBANTI	X	GRATUITO	PAGAMENTO (ART. 29.4 TARIFFA)	PAGAMENTO (ALTRO)	TIPOLOGIA RIFIUTO	INDIFFERENZIATO	FRAZIONE ORGANICA	CARTA/CARTONE	VETRO (MONOMATERIALE)	PLASTICA (MONOMATERIALE)	METALLI (MONOMATERIALE)	LEGNO	RUP	INETTI	BENI DA DESTINARE A RIUSO
------------	---	----------	-------------------------------	-------------------	-------------------	-----------------	-------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	-------------------------	-------	-----	--------	---------------------------

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

Numeri Verdi	SI	Altro recapito telefonico	Email	Sportello	Fax	Posta ordinaria	PEC	Compilazione di specifico form su pagina web	App	RAEE	INDIFFERENZIATO	FRAZIONE ORGANICA	CARTA/CARTONE	VETRO (MONOMATERIALE)	PLASTICA (MONOMATERIALE)	METALLI (MONOMATERIALE)	LEGNO	RUP	INETTI	BENI DA DESTINARE A RIUSO
--------------	----	---------------------------	-------	-----------	-----	-----------------	-----	--	-----	------	-----------------	-------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	-------------------------	-------	-----	--------	---------------------------

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

CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLA RACCOLTA E DEL TRASPORTO RIFIUTI

## 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 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 ISOLA DOVARESE	VIA FORNACE – ISOLA DOVARESE

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

N.	APERTURA AL PUBBLICO
1	<p>ORARIO INVERNALE: MERCOLEDÌ 9.00 - 11.00; SABATO 9.00 - 11.00, 14.00 - 16.00; DOMENICA 9.00 - 11.00</p> <p>ORARIO ESTIVO: MERCOLEDÌ 9.00 - 11.00; SABATO 9.00 - 11.00, 15.00 - 17.00; DOMENICA 9.00 - 11.00</p>

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

FRAZIONI RIFIUTI CONFERIBILI	
INDIFFERENZIATO	SI
PANNOLINI/PANNOLONI	NO
FRAZIONE ORGANICA	NO
CARTA/CARTONE (CONGIUNTA)	NO
CARTONE (SELETTIVA)	SI
VETRO DA IMBALLAGGIO	SI
VETRO DIVERSO DA IMBALLAGGIO	SI

		LIMITE DI CONFIRMATION
	NO	LIMITE DI PESO PER CONFIRMATION/UTENZA
	NO	LIMITE VOLUMETRICO PER CONFIRMATION/UTENZA
SI		LIMITE VOLUMETRICO PER TIPOLOGIE DI RIFIUTI
NO		LIMITE DI PESO PER CONFIRMATION/UTENZA
		LIMITE DI PESO PER CONFIRMATION/UTENZA
		LIMITE DI PESO PER TIPOLOGIE DI RIFIUTI
		LIMITE DI CONFIRMATION

Di seguito si indica se esistono limiti di conferimento:

		VERNICI
SI		ABITI USATI
SI		PNEUMATICI
SI		OLI MINERALI
SI		OLI VEGETALI
NO		BENI DA DESTINARE A RIUSO
SI		INERTI
SI		PRODOTTI/F
SI		TONER E/O CARTUCCE ESUSTE
SI		PILE/BATTERIE ESUSTE
SI		FARMACI SCADUTI
SI		LEGNO
SI		RAEE R5
SI		RAEE R4
SI		RAEE R3
SI		RAEE R2
SI		RAEE R1
SI		INGOMBANTI
SI		SFALCI/RAMAGLIE
SI		METALLI DIVERSI DA IMBALLAGGI
SI		METALLI DA IMBALLAGGI
SI		PLASTICA DIVERSA DA IMBALLAGGI
SI		PLASTICA DA IMBALLAGGI
		FRAZIONI RIFIUTI CONFERRIBILI

CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLA RACCOLTA E DEL TRASPORTO RIFIUTI

Di seguito dotazioni/elementi presenti nella struttura:

DOTAZIONI PRESENTI	
BARRIERE PERIMETRALI	NO
CARTELLONE INFORMATIVO ALL'INGRESSO	SI
SISTEMA CONTROLLO ACCESSI CON SBARRA	NO
SISTEMA CONTROLLO FLUSSI CON SEMAFORO	NO
SISTEMA INFORMATICO IDENTIFICAZIONE UTENZE	NO
PESA A PEDANA	NO
PESA A PONTE	NO
SERVIZI IGIENICI	SI
RAMPA PER CONFERIMENTO SU CASSE	NO
SCALE PER CONFERIMENTO SU CASSE	NO
TETTOIA PER RAEE/RUP	NO
BOX PER RAEE/RUP	NO
BOX UFFICIO GUARDIANA	NO
SISTEMA DI VIDEO SORVEGLIANZA	NO
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

	<a href="http://www.casalascaservizi.com">www.casalascaservizi.com</a>
	<b>LINK</b>

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):

	SI
	<b>ADozione ULTERIORI MODELLI</b>

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:

## 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

	<a href="http://www.casalascaservizi.com">www.casalascaservizi.com</a>
	<b>LINK</b>

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

## 24 PRIVACY

## 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 INDENNIZZO PER DISSERVIZI**

**NO**

### 25.2 INDENNIZZO AUTOMATICO

Non sono previsti indennizzi automatici.

**INDENNIZZI 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

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**

<b>SITO WEB</b>	<a href="http://www.casalascaservizi.com">www.casalascaservizi.com</a>
-----------------	--

La Carta della Qualità è, inoltre, consultabile presso:

<b>SEDE</b>	SEDE OPERATIVA CASALASCA SERVIZI
-------------	----------------------------------

La Carta è resa disponibile al seguente link:

## 26 ACCESSO ALLA CARTA DELLA QUALITÀ

## GESTIONE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO DELLE STRADE



Gestore	COMUNE DI ISOLA DOVARESE
Sede Legale	PIAZZA MATTEOTTI 1 - ISOLA DOVARESE
E-mail (ordinaria)	info@comune.isoladovarese.cr.it
E-mail (PEC)	comune.isoladovarese@pec.regione.lombardia.it
Sito web	www.comune.isoladovarese.cr.it

gestisce il sudetto servizio in economia".  
 Il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che il Piano Economico Finanziario" e quindi il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade " .. è competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dalla Ente territoriale che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati servizi che fornita dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, per gestore si intende "...il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifuti urbani, ovvero i singoli in base alla definizione fornita dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, per gestore delle strade.  
 Di seguito si riportano le informazioni generali relative al gestore dello spazzamento e del lavaggio

## 27. INFORMAZIONI SUL GESTORE

## 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	NO
UNI EN ISO 14001:2015	NO
ISO 45001:2018	NO
SA 8000	NO
OHSAS 18001	NO



Ubicazione sede	PIAZZA MATTEOTTI 1 ISOLA DOVARSE
Orari e giornate di apertura	DAL LUNEDÌ AL SABATO DALLE 10:00 ALLE 12:30
Accesso previo appuntamento	NO
Accessibile per portatori di handicap	SI

#### PUNTO DI CONTATTO CON L'UTENZA

Di seguito si indicano i canali di accesso ai servizi ai distanza:

#### 29.3 SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO

MODALITÀ DI ACCESSO	CONTATTO
Sportello on line	In fase di attivazione
Numero Verde	0375.946042
Fax	0375.946354
Posta ordinaria	PIAZZA MATTEOTTI 1 ISOLA DOVARSE CR
E-mail	e.ghidetti@unioneinterredipievelecastelli.cr.it
PEC	comune.isoladovarese@pec.reRione.lombardia.it
Indirizzo web per modulistica in formato digitale	www.comune.isoladovarese.cr.it
App	

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

#### 29.2 ACCESSO AI SERVIZI A DISTANZA

STRUTTURA ORGANIZZATIVA UFFICI	DEMONIACIIONE DEL SETTORE	TECNICO	DIRIGENTE/ FUNZIONARIO RESPONSABILE DEL TRIBUTO	NUMERO OPERATORI/ IMPIEGATI	INDIRIZZO SEDE
			ERICA GHIDETTI	2	PIAZZA MATTEOTTI 1 - ISOLA DOVARSE

Di seguito si indica la struttura organizzativa degli uffici:

#### 29.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

### 29 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO TRADE

#### 29.4 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 indicano le tipologie di spazzamento manuale previste:

<b>SPAZZAMENTO MANUALE</b>	
<b>SPAZZAMENTO MANUALE</b>	<b>SI</b>
<b>SPAZZAMENTO MANUALE CON AUSILIO DI ASPIRATORE ELETTRICO</b>	<b>NO</b>
<b>SPAZZAMENTO MANUALE IN OCCASIONE DI MERCATI, FIERE E EVENTI</b>	<b>NO</b>

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

<b>ULTERIORI ATTIVITA'</b>	
<b>SVUOTAMENTO CESTINI STRADALI E SOSTITUZIONE SACCHI</b>	<b>SI</b>
<b>SVUOTAMENTO CESTINI E SOSTITUZIONE SACCHI CONTENITORI DEIEZIONI CANINE</b>	<b>NO</b>
<b>PULIZIA MANUALE CADITOIE/BOCCHE DI LUPO</b>	<b>NO</b>
<b>SFALCIO/DISERBO</b>	<b>NO</b>

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

<b>DOTAZIONI ACCESSORIE</b>	
<b>SOFFIATORI/ASPIRATORI</b>	<b>SI</b>
<b>DISPOSITIVI PER LA SEGNALAZIONE DI NON CONFORMITA' RILEVATE</b>	<b>NO</b>
<b>DISPOSITIVI PER LA LETTURA TAG</b>	<b>NO</b>
<b>GPS PER TRACCIAMENTO PERCORSI</b>	<b>NO</b>
<b>GPS PER TRACCIAMENTO PERCORSI</b>	<b>NO</b>
<b>DISPOSITIVI PER ACQUISIZIONE IMMAGINI/VIDEO</b>	<b>NO</b>

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

<b>PIANI SOSTE EFFICIENTAMENTO</b>	
<b>PIANO SOSTE CON CARTELLI FISSI</b>	<b>NO</b>
<b>PIANO SOSTE CON CARTELLI MOBILI</b>	<b>NO</b>
<b>PIANO SOSTE PER MERCATI, FIERE, SAGRE ED ULTERIORI EVENTI</b>	<b>NO</b>
<b>PIANO SOSTE DIGITALE</b>	<b>NO</b>



NO	LAVAGGIO PORTICATI/LOGGE ETC
SI	LAVAGGIO IN OCCASIONE DI MERCATI, FIERE, EVENTI ETC
NO	LAVAGGIO CON MEZZO LAVASTRADE
NO	LAVAGGIO CON MINI SPAZZATRICE
NO	LAVAGGIO CON SPAZZATRICE MEDIA
NO	LAVAGGIO CON SPAZZATRICE GRANDE
	SPAZZAMENTO MANUALE

Di seguito si indicano le tipologie di lavaggio strade previste:

dissinfettanti.

l'impegno di un getto d'acqua in pressione e l'eventuale impiego di prodotti detergenti e/o il lavaggio strade viene generalmente effettuato garantendo il lavaggio sistematico del suolo con

## 29.5 LAVAGGIO STRADE

NO	SPORTELLI
NO	NUMERO VERDE
NO	PAGINE SERVIZI/GESTORE SOCIALE NETWORK
NO	APP
NO	SITO WEB
	VETTORI PER LA COMUNICAZIONE MODIFICHE ALLE UTENZE

programmati:

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

NO	MANTENIMENTO TRAMITE OPERATORI ECOLOGICI DI QUARTIERE
NO	RIPASSO SPAZZAMENTO MANUALE CON AUSILIO ASPIRATORE ELETTRICO
NO	RIPASSO SPAZZAMENTO MANUALE
	SERVIZI RIPASSO/MANTENIMENTO

l'efficienziamento dei servizi di spazzamento manuale:

Di seguito si indicano se previsti servizi di ripasso/mantenimento (su stessa giornata) per

CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO STRADE

CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO STRADE

## 29.6 ALTRI SERVIZI D'IGIENE URBANA PREVISTI

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

ULTERIORI SERVIZI	
SPAZZAMENTO E/O LAVAGGIO AREE PEDONALI/CICLABILI ETC	NO
SERVIZI DI PULIZIA MANUFATTI (MONUMENTI, FONTANE ETC)	NO
SERVIZI DI PULIZIA BAGNI PUBBLICI	SI
SERVIZI DI RIMOZIONE GUANO	NO
SERVIZI DI RIMOZIONE GRAFFITI	NO
SERVIZI DI PULIZIA MANUALE DELLE SPIAGGE	NO
SERVIZI DI PULIZIA MECCANICA DELLE SPIAGGE	NO
SERVIZI DI RIMOZIONE FOGLIE	SI
SERVIZI DI SFALCIO/DISERBO	SI
ALTRI SERVIZI DI RIMOZIONE INFESTANTI VEGETALI	SI
SERVIZI DI DISINFESTAZIONE/DISINFEZIONE	SI
SERVIZI DI PULIZIA PUNTI DI STOCCAGGIO/RACCOLTA RIFIUTI	NO
SPAZZAMENTO E/O LAVAGGIO AREE PEDONALI/CICLABILI ETC	NO



<https://www.comune.isolandovarese.cr.it/CO19053/hh/index.php>

[LINK](#)

Elementi di tutela della privacy inherenti alle comunicazioni tra cittadino e gestore ed i responsabili dei trattamenti dei dati sono reperibili al seguente link:

## 32 PRIVACY

SERVIZIO	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORI
<a href="https://www.comune.isolandovarese.cr.it/CO19053/zf/index.php/trasparenza-trifulti/index/comunicazioni">https://www.comune.isolandovarese.cr.it/CO19053/zf/index.php/trasparenza-trifulti/index/comunicazioni</a>	Link	Programma per le attività di spazzamento e lavaggio strade	Di seguito si riportano, in forma sintetica e tabellare, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dal gestore.
<a href="https://www.comune.isolandovarese.cr.it/CO19053/zf/index.php/trasparenza-trifulti/index/index">https://www.comune.isolandovarese.cr.it/CO19053/zf/index.php/trasparenza-trifulti/index/index</a>	Link	9053/zf/index.php/trasparenza-	Di seguito si riportano, in forma sintetica e tabellare, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dal gestore.
<a href="https://www.comune.isolandovarese.cr.it/CO19053/hh/index.php">https://www.comune.isolandovarese.cr.it/CO19053/hh/index.php</a>	Link	0-nodo1	Programma per le attività di spazzamento e lavaggio strade
<a href="https://www.comune.isolandovarese.cr.it/CO19053/hh/index.php">https://www.comune.isolandovarese.cr.it/CO19053/hh/index.php</a>	Non previsto (valido solo per lo schema I)	Tempo di attesa	Recupero servizio non svolto puntualmente
<a href="https://www.comune.isolandovarese.cr.it/CO19053/hh/index.php">https://www.comune.isolandovarese.cr.it/CO19053/hh/index.php</a>	Non previsto (valido solo per lo schema I, II, III)	Tempo massimo	Interruzione servizio

## 31 INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE IL LIVELLO DI QUALITÀ OFFERTO

<a href="https://www.comune.isolandovarese.cr.it/CO19053/zf/index.php/trasparenza-trifulti/index/comunicazioni">https://www.comune.isolandovarese.cr.it/CO19053/zf/index.php/trasparenza-trifulti/index/comunicazioni</a>	<a href="#">LINK</a>
---	----------------------

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):

ADOZIONE ULTERIORI MODELLI	NO

231 del 2001;

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.

## 30 TRASPARENZA

CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO STRADE

### 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 INDENNIZZI PER DISSERVIZI*

*NO*

#### 33.2 INDENNIZZO AUTOMATICO

Non sono previsti indennizzi automatici.

*INDENNIZZI 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*

*SI*

#### 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*

### SEDE

UFFICIO TECNICO

--	--

### SITO WEB

[www.comune.isoladovarese.cr.it](http://www.comune.isoladovarese.cr.it)

--	--

La Carta è resa disponibile al seguente link:

### 34 ACCESO ALLA CARTA DELLA QUALITÀ

CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO STRADE