

Carta dei servizi di igiene urbana

Indice delle Revisioni

Revisione n.	Del	Descrizione della modifica	Redatto	Approvato
0	27/12/11	Prima emissione	RSG 	Presidente C.D.A. 
1	16/06/15	Revisione		

INDICE

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
1.1 L'Azienda.....	3
1.2 Certificazioni.....	3
1.3 Politica Qualità Ambiente Sicurezza di Casalasca Servizi S.p.A.	3
1.4 La Carta dei Servizi.....	5
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	6
2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....	6
2.2 Continuità e regolarità.....	6
2.3 Rispetto delle normative	6
2.4 Tutela dell'ambiente	6
2.5 Riduzione dei rifiuti	7
2.6 Partecipazione	7
2.7 Cortesia	7
2.8 Efficacia ed efficienza.....	7
2.9 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	7
3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	7
3.1 Continuità e regolarità del servizio	8
3.2 Tutela ambientale	8
3.3 Comportamento e formazione del personale	8
3.4 Procedure di comunicazione e accessibilità ai clienti delle informazioni	8
3.5 Rimborsi.....	9
3.6 Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.	10
4. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA	11
4.1 Raccolta differenziata	11
4.2 Centri di Raccolta (CDR).....	12
4.3 Raccolta Rifiuti Solidi Urbani.....	12
4.4 Raccolta Rifiuti Ingombranti	13
4.5 Spazzamento stradale.....	13
5. TARIFFA DEL SERVIZIO	13
5.1 Tariffa rifiuti.....	13
5.2 TASSA RIFIUTI.....	15
6. LA TUTELA	15
7. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	15

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DELLA CARTA DEI SERVIZI

1.1 L'Azienda

Casalasca Servizi S.p.A. è una Società mista pubblica–privato, coi soci pubblici maggioritari ai sensi dell'art. 113, c. 5, lett. «b», D.Lgs. 267/2000 e dell'art. 1, c. 2, D.Lgs. 163/2006. Gli azionisti sono 44 Amministrazioni Comunali dell'area casalasca e cremonese in provincia di Cremona, Mantova Ambiente s.r.l. e AEM Gestioni Srl. La Società opera nel settore dell'igiene urbana nella Provincia di Cremona. Ha la propria sede legale a Casalmaggiore, in Piazza Garibaldi n° 26, la sede operativa nella zona artigianale di San Giovanni in Croce (Tel. 0375 311042), una sede secondaria per la gestione dei comuni nella zona adiacente a Cremona in Via Postumia a Cremona, un ufficio Tariffa Rifiuti con sportello al pubblico a Casalmaggiore, in Piazza Garibaldi n° 3.

Il servizio di igiene urbana è esteso ai 44 Comuni soci per un totale di circa 81.000 abitanti serviti, prevalentemente con il sistema di raccolta rifiuti presso le utenze, oltre che con un sistema di Centri di Raccolta distribuiti sul territorio.

Ogni anno vengono raccolte mediamente 42.000 tonnellate di rifiuti urbani. Di queste, 11.000 ton/anno vengono avviate a termovalorizzazione e 31.000 ton/anno vengono raccolte in modo differenziato e avviate a recupero di materia o a corretto smaltimento in impianti dedicati.

La raccolta differenziata si attesta attualmente intorno al 74%. Alla data del 30/09/2014, 39 comuni su 44 usufruivano del sistema di raccolta porta a porta globale di carta, plastica, vetro e lattine, pari a circa il 96% della popolazione servita.

1.2 Certificazioni

Casalasca Servizi S.p.A. è una Società certificata per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, per la gestione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004, e per la gestione della sicurezza secondo la norma OHSAS 18001:2007.

1.3 Politica Qualità Ambiente Sicurezza di Casalasca Servizi S.p.A.

La Direzione di Casalasca Servizi S.p.A. ha deciso di pianificare, attuare e mantenere sotto controllo un Sistema di Gestione integrato Qualità/Ambiente/Sicurezza (SGI), adeguando l'organizzazione ed i metodi operativi ai requisiti richiesti dalle Norme **UNI EN ISO 9001:2008**, **UNI EN ISO 14001:2004**, **BS OHSAS 18001:2007**.

Consapevole di contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio in cui è chiamata ad operare attraverso la fornitura di servizi ecologici CASALASCA SERVIZI SPA intende offrire il proprio servizio di interesse pubblico impegnandosi a perseguire obiettivi di continuo miglioramento nell'ambito di un sistema organizzato Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro teso a:

1. Ottimizzare i propri processi produttivi uniformandosi ai requisiti specificati dalla norma UNI EN ISO 9001:2008
2. soddisfare i requisiti, le esigenze e le aspettative dei propri clienti organizzando e svolgendo servizi ecologici funzionali, efficaci e con un alto standard di qualità
3. prevenire l'inquinamento ed i rischi per l'ambiente secondo i requisiti specificati dalla norma UNI EN ISO 14001:2004 e salvaguardare la salute e sicurezza dei lavoratori impegnandosi alla

prevenzione degli infortuni e malattie professionali e uniformandosi ai requisiti specificati dalla norma BS OHSAS 18001:2007 ed alle linee guida INAIL per gli operatori del settore rifiuti urbani in un'ottica di miglioramento;

4. assicurare la piena osservanza e conformità di tutte le leggi, regolamenti e norme applicabili in tema di rispetto per l'ambiente e di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ciò nel rispetto delle prescrizioni vigenti e dei requisiti specificati nella norme UNI EN ISO 14001:2004 e BS OHSAS 18001:2007
5. stabilire obiettivi di miglioramento per il proprio SGI, coerenti con la presente Politica, riesaminarli periodicamente per verificarne lo stato di avanzamento, diffonderli all'interno dell'azienda insieme ai relativi programmi di attuazione.
6. promuovere la competenza, la consapevolezza ed il senso di responsabilità all'interno della propria organizzazione dando prova di costante impegno in tema di salvaguardia ambientale, di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e di qualità del servizio, nella consapevolezza che le responsabilità riguardano l'intera organizzazione aziendale dal Datore di Lavoro sino ad ogni lavoratore secondo le proprie attribuzioni e competenze
7. coinvolgere e consultare i lavoratori, mediante riunioni periodiche e anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza nella pianificazione, attuazione e riesame del SGI;
8. mantenere e migliorare i meccanismi di comunicazione ed informazione interni ed esterni il Sistema al fine di rendere nota la presente Politica a tutti gli interessati indipendentemente da funzione e ruolo, in modo che i lavoratori siano sensibilizzati e formati a svolgere adeguatamente e con massima efficacia i compiti loro assegnati
9. mantenere e migliorare i meccanismi di formazione ed informazione attraverso mirate procedure di addestramento e di sorveglianza continua attivando audit periodici volti alla verifica dell'efficienza ed adeguatezza delle misure previste ed adottate per la gestione delle possibili situazioni di rischio e di emergenza
10. garantire la messa a disposizione delle risorse necessarie all'armonico funzionamento dei Sistemi di gestione messi in atto dall'Azienda, assicurando altresì la competenza e la consapevolezza dei Responsabili di funzione nonché di tutto il personale interno ed esterno chiamato ad operare secondo comportamenti, prassi e procedure coerenti con i principi definiti nella presente politica che assume in sé l'impegno a considerare i relativi risultati come parte integrante della gestione aziendale
11. analizzare tempestivamente ogni "non conformità" o reclamo prendendo in debita considerazione gli incidenti ed i mancati incidenti più rilevanti in forma singola, aggregando gli altri per tipologie omogenee per poter intervenire tempestivamente con azioni preventive o correttive adeguate alla circostanza al fine di evitarne il ripetersi o l'accadimento.

IMPEGNI SPECIFICI

12. Autosufficienza della sede di San Giovanni in Croce per l'utilizzo di energia elettrica, mediante la produzione dell'impianto fotovoltaico (indicatore: rapporto tra energia prodotta ed energia consumata);
13. Miglioramento della raccolta differenziata cercando di uniformare il più possibile i servizi di raccolta ai comuni e puntando al porta a porta globale di tutte le frazioni (indicatore: percentuale di raccolta differenziata);

14. Potenziamento delle aree e delle strutture di stoccaggio rifiuti, anche pericolosi, nella piattaforma di San Giovanni in Croce, per offrire più servizi ai comuni e alle aziende del territorio;
15. potenziamento dei servizi offerti ai comuni, estendendo la gestione della Tariffa Rifiuti ad altri comuni soci, oltre Casalmaggiore e Piadena, nel rispetto del principio "chi inquina paga";

Questa politica è emanata dalla Direzione che si impegna a sottoporre la stessa a periodico riesame per assicurarne la sua continua corrispondenza ed adeguatezza tenendo conto dell'evoluzione societaria, normativa, legislativa e delle aspettative delle parti interessate a cui è riferita.

1.4 La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo voluto dalla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che fissa dei principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici. La Carta dei Servizi di Casalasca Servizi S.p.A. è stata redatta con riferimento alla D.g.r. 12/12/07 n. 8/6144 della Regione Lombardia.

Lo scopo di questo documento è garantire a tutti i clienti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse ed effettuato in modo imparziale ed efficiente. La Carta ha la finalità di qualificare il livello dei servizi offerto nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli utilizzatori dello stesso, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l'utenza e l'intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della Carta.

La Carta si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani nei Comuni soci serviti da Casalasca Servizi mediante contratto, e si applica alle seguenti attività:

- Raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani, urbani ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi
- Raccolta differenziata
- Gestione Centri di raccolta rifiuti
- Avviamento a recupero o a smaltimento di rifiuti solidi urbani indifferenziati, rifiuti solidi urbani differenziati, ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi
- Pulizia stradale meccanizzata
- Pulizia stradale manuale

In ogni Comune servito, Casalasca Servizi S.p.A. stipula un contratto di servizio con l'Amministrazione comunale, nel quale vengono stabiliti impegni e obblighi reciproci, nonché condizioni generali e caratteristiche del servizio.

I principi della Carta sono correlabili ai criteri di qualità del servizio, di tutela del cittadino quale fruitore dello stesso e di garanzia del rispetto della qualità e dell'ambiente. Casalasca Servizi S.p.a. si impegna ad erogare e a gestire il servizio di igiene urbana in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta.

La Carta è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e Casalasca Servizi. Essa è lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dal servizio, allo stesso tempo, controlla che gli impegni siano rispettati.

La Carta è trasmessa ai comuni soci e viene resa disponibile da Casalasca Servizi Spa a ciascun cittadino dei Comuni serviti, attraverso il sito internet www.casalascaservizi.com, da cui può essere direttamente scaricata.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

I servizi pubblici erogati da Casalasca Servizi Spa sono ispirati al principio di eguaglianza dei clienti ed imparzialità di trattamento dei clienti stessi.

Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di clienti.

2.2 Continuità e regolarità

Costituisce impegno prioritario di Casalasca Servizi Spa garantire un servizio continuo e regolare e adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi. In caso di interruzioni dovute all'azienda, la comunicazione al cliente avverrà anticipatamente in modo da permettere a quest'ultimo di esserne informato. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore, Casalasca Servizi Spa interverrà prontamente, previa adeguata informazione onde recare il minor disagio possibile.

Autoregolamentazione del diritto di sciopero

In caso di sciopero Casalasca Servizi Spa dovrà dare corso, nell'ambito delle proprie responsabilità e competenze, a tutte le iniziative necessarie alla risoluzione del problema che ha giustificato l'astensione dal lavoro del personale dipendente, comprese le previste comunicazioni sociali e garantendo i servizi minimi essenziali concordati con il comune.

Nel caso il servizio risultasse ridotto o annullato causa sciopero, questo dovrà essere recuperato a posteriori.

2.3 Rispetto delle normative

Casalasca Servizi s'impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'Azienda dovrà garantire la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

2.4 Tutela dell'ambiente

Casalasca Servizi si impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte (vedi Politica Casalasca Servizi).

Si impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente.

Il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti viene eseguito in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.

Inoltre, in linea con le normative europee, Casalasca Servizi promuove iniziative per prevenire la produzione dei rifiuti e persegue una gestione dei rifiuti rispettosa della scala gerarchica che privilegia il riutilizzo, seguito dal riciclaggio, dal recupero di altro tipo, per esempio il recupero di energia e all'ultimo posto lo smaltimento in discarica.

2.5 Riduzione dei rifiuti

Casalasca Servizi s'impegna in particolare a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti alla fonte e la loro pericolosità.

Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale.

2.6 Partecipazione

Il cliente ha titolo di richiedere a Casalasca Servizi le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con il cliente, Casalasca Servizi individua i responsabili delle strutture e garantisce l'identificabilità del personale mediante un tesserino di riconoscimento.

2.7 Cortesia

Casalasca Servizi si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, ciascun dipendente è tenuto a mantenere con il cliente un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

2.8 Efficacia ed efficienza

Casalasca Servizi è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Ogni anno Casalasca Servizi stabilisce obiettivi di miglioramento rispetto ai risultati a consuntivo dell'anno precedente, in termini di:

- Miglioramento della percentuale di raccolta differenziata
- Miglioramento della percentuale di recupero di materia ed energia
- Riduzione dello smaltimento di rifiuti in discarica
- Miglioramento degli indici di soddisfazione dei clienti.

2.9 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Casalasca Servizi pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il cliente.

3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Casalasca Servizi ha individuato degli standard, cioè dei livelli garantiti al cliente, relativi agli aspetti più importanti del proprio servizio di igiene urbana. Tali aspetti, che sono oggetto di garanzia da parte dell'Azienda, sono costituiti da:

- A) Continuità e regolarità del servizio;
- B) Tutela ambientale;
- C) Comportamento e formazione del personale;

D) Procedure di comunicazione e accessibilità ai clienti delle informazioni;

E) Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

3.1 Continuità e regolarità del servizio

Casalasca Servizi si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di nettezza urbana. Per questo scopo si avvale di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate. Casalasca Servizi mette a disposizione un servizio di ricezione delle chiamate dei clienti che risponde al seguente numero verde, in merito a problematiche relative alla continuità e regolarità del servizio:

- 800 550797 dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.00, sabato dalle 09,00 alle 12,00

Per garantire un adeguato servizio alla clientela Casalasca Servizi si impegna a :

- Utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (automezzi, spazzatrici, cassonetti ecc.);
- Creare il minor disagio possibile alla clientela durante lo svolgimento dei servizi;
- Rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro.

3.2 Tutela ambientale

Casalasca Servizi promuove la raccolta differenziata di materiali suscettibili di riciclo (recupero di materia) od utilizzo per produzione di energia, e promuove la raccolta differenziata di rifiuti urbani pericolosi da destinare a smaltimento in impianti dedicati, per ridurre l'impatto sull'ambiente.

Casalasca Servizi provvede al monitoraggio continuo delle quantità dei materiali raccolti in modo differenziato ed al miglioramento della loro qualità. Attualmente il rapporto fra queste quantità ed il totale dei rifiuti solidi urbani raccolti è circa al 74%.

La percentuale di rifiuti avviati a recupero di materia o di energia è circa del 99%, quindi è ridotto al minimo il conferimento in discarica.

3.3 Comportamento e formazione del personale

Il personale che opera per Casalasca Servizi è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Gli addetti sono inoltre tenuti a rendere disponibili le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche. Tutti gli addetti sono dotati di tesserino di riconoscimento munito di fotografia sul quale sono riportate le generalità e la qualifica.

3.4 Procedure di comunicazione e accessibilità ai clienti delle informazioni

Per garantire al cliente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, Casalasca Servizi utilizza i seguenti strumenti di comunicazione:

a) Sportelli aziendali:

- Ufficio sede operativa di Casalasca Servizi S.p.A., zona artigianale - San Giovanni in Croce (CR) – tel. 0375 311042 (lun-ven 9.00/12.30 e 14.30/17.00, sabato 09,00 12,00)
- Ufficio informazioni di Piazza Garibaldi, 3, cortile di Palazzo Turati – Casalmaggiore – tel. 0375 201927 (lun-ven 9.00/12.00, sabato 10,00/12,00);

b) Numero verde: tel. 800 550797 con operatore (lun-ven 9.00/12.30 e 14.30/17.00 sabato 09,00 12,00);

- c) comunicazione tramite la stampa ed i mezzi di informazione televisiva e radiofonica;
- d) campagne promozionali e materiale informativo;
- e) indirizzo mail: info@casalascaservizi.com
- f) sito internet www.casalascaservizi.com

Casalasca Servizi è impegnata a minimizzare i tempi di attesa al telefono per la richiesta di informazioni.

Casalasca Servizi comunica al cliente mediante gli strumenti indicati e si impegna a far sì che gli strumenti di comunicazione siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

Si impegna a rispondere ad ogni richiesta d'informazione, chiarimenti o reclami pervenuti per iscritto entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi. Il cliente può fare le sue segnalazioni scritte per posta, a mezzo fax, per e-mail, compilando l'apposito modulo online sul sito dell'Azienda o consegnando il reclamo agli sportelli aziendali. Il cliente può esprimere il reclamo verbale per telefono o di persona. Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il termine massimo di 20 giorni dalla data di ricezione del reclamo, Casalasca Servizi comunica l'esito finale, verbalmente o per iscritto, a seconda della modalità con la quale è stato inoltrato il reclamo.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione. Nella risposta scritta Casalasca Servizi deve indicare all'utente non solo l'esito finale del reclamo, ma anche gli accertamenti compiuti, i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate, e le persone di riferimento.

Il cliente può chiedere un rimborso qualora riscontri errori sulla fattura della Tariffa Rifiuti, utilizzando il modulo "reclami/segnalazioni clienti".

In ogni caso, Casalasca Servizi S.p.A. si impegna a rimborsare in modo automatico ai cittadini eventuali errori riscontrati nell'ambito dei controlli interni effettuati sull'attività di fatturazione. I rimborsi vengono effettuati accreditando gli importi dovuti, comprensivi degli interessi, nella fattura successiva.

3.5 Rimborsi

Il cliente, nel caso di servizio inferiore per qualità e tempestività agli standard dichiarati, può fare richiesta di rimborso nei seguenti casi:

Servizio	Standard di riferimento	Rimborso	Soggetto cui fare richiesta
❖ Ritardi nel ritiro dei rifiuti ingombranti	❖ entro 15 giorni dalla richiesta	10 €	Azienda
❖ Risposte a reclami e/o richieste fornite oltre il termine temporale (richiesta all'Azienda)	❖ Risposta entro 20 giorni	10 € a reclamo	Azienda

**CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA**

REV. 1

Data stesura: 16/06/2015

PAG.
10/17

❖ Errore conteggio importo bolletta tariffa rifiuti	❖ Nessun errore nelle bollette	50 € a bolletta nel caso in cui l'importo della singola fattura riporti errore superiore al 50% del valore annuo.	Azienda
---	--------------------------------	---	---------

Se l'irregolarità è riconosciuta dall'Azienda, il cliente ha diritto al rimborso entro 20 giorni da quando l'Azienda dispone del "Modulo di rimborso" allegato a questa Carta dei Servizi o comunque di tutte le informazioni lì previste. In caso di non rispetto delle tempistiche di accredito l'Azienda è tenuta al rimborso di un indennizzo doppio. Il modulo, scaricabile dal sito www.casalascaservizi.com, può essere trasmesso all'Azienda, in uno dei seguenti modi: internet, posta elettronica, fax o posta ordinaria, o ancora consegnando lo stesso presso l'Ufficio Tariffa di Casalmaggiore.

Resta salva la possibilità per il cliente di richiedere il risarcimento del maggior danno anche nel caso l'Azienda abbia già riconosciuto il rimborso.

Conciliazione Pariterica:

Gestione della Conciliazione Paritetica delle controversie. Grazie ad un accordo tra Casalasca Servizi SPA e le Associazioni Consumatori, per i servizi a pagamento diretto da parte dei cittadini a Casalasca Servizi SPA, in caso di mancata risposta o di risposta ritenuta insoddisfacente ai reclami riguardo questi specifici servizi, l'utente può rivolgersi ad una delle Associazioni e attivare la procedura paritetica di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Quando ricorrere alla Conciliazione. Nell'ambito dei servizi a pagamento, i clienti possono ricorrere alla conciliazione solo dopo aver inviato un reclamo scritto e non aver ricevuto risposta entro 20 giorni dall'invio o aver ricevuto risposta negativa e insoddisfacente. Qualora Casalasca Servizi SPA, per la complessità della materia e/o degli argomenti sottesi a un reclamo, comunichi la necessità di un termine superiore a venti giorni per riscontrarlo, i clienti potranno ricorrere alla conciliazione solo quando sia inutilmente decorso il maggior termine comunicato da Casalasca Servizi SPA oppure dopo che abbiano ricevuto risposta negativa e insoddisfacente.

Come ricorrere alla Conciliazione. L'accesso alla procedura di conciliazione è gratuito per il cliente. Per attivare la procedura di conciliazione è necessario rivolgersi ad una delle Associazioni dei Consumatori aderenti all'accordo.

3.6 Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio erogato, Casalasca Servizi effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato: annualmente possono essere utilizzati, a seconda dell'esigenza, questionari di soddisfazione dei clienti, monitoraggio dei reclami, interviste campionarie per valutare la soddisfazione del cliente in merito al contenuto e alla qualità del servizio, in termini di regolarità, efficacia, pulizia e disponibilità.

	CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	REV. 1
	Data stesura: 16/06/2015	PAG. 11/17

4. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

Casalasca Servizi fornisce un servizio regolare e senza interruzioni, secondo il contratto di servizio stipulato con ciascun Comune. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore.

Nel caso di interruzione programmata del servizio, Casalasca Servizi deve avvisare l'utenza con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile sia della sospensione sia della ripresa del servizio.

Di seguito viene illustrato nel dettaglio come sono organizzate le attività del servizio.

4.1 Raccolta differenziata

Nei 44 comuni serviti da Casalasca Servizi è diffuso il sistema di raccolta domiciliare dei materiali da raccolta differenziata, insieme al sistema di raccolta con campane e contenitori stradali, secondo la modalità e frequenza di seguito specificate e concordate con le amministrazioni comunali.

Il cittadino può trovare le informazioni dettagliate su come viene effettuata la raccolta nel proprio Comune, consultando il sito internet www.casalascaservizi.com nell'area "Comuni soci".

carta, vetro/lattine, plastica

la raccolta può essere effettuata:

- con il sistema del porta a porta. La frequenza di raccolta è in genere settimanale/quindicinale.
- con il sistema di cassonetti/campane stradali. La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali va da settimanale a mensile
- conferimento diretto da parte dei cittadini nel centro di raccolta comunale.

frazione organica

La raccolta della frazione organica è effettuata con il sistema porta a porta. La frequenza di raccolta è in genere bisettimanale/settimanale.

Rifiuti vegetali, sfalci e potature

La raccolta del verde viene eseguita tramite porta a porta e/o svuotamento di contenitori posti sul territorio e/o conferimento diretto al centro di raccolta comunale.

Rifiuti Urbani Pericolosi

Per le pile ed i medicinali scaduti sono presenti contenitori sul territorio di tutti i comuni; Casalasca può provvedere direttamente al loro svuotamento oppure ritirare i rifiuti, precedentemente raccolti da personale comunale, dal centro di raccolta.

Contenitori sul territorio

Il numero e la tipologia di contenitori installati sul territorio, la loro ubicazione e le relative frequenze di svuotamento nei Comuni serviti sono disponibili, in versione mantenuta aggiornata, sul sito internet www.casalascaservizi.com, nell'area "Comuni soci".

Il numero e la collocazione dei contenitori è valutato in funzione della densità demografica, dell'estensione del territorio e delle sue caratteristiche, in modo da incentivare il loro utilizzo.

	CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	REV. 1
	Data stesura: 16/06/2015	PAG. 12/17

4.2 Centri di Raccolta (CDR)

Presso i Comuni sono presenti Centri di raccolta gestiti dalle Amministrazioni Comunali o da Casalasca Servizi, accessibili in orari prestabiliti: si tratta di strutture recintate, pavimentate, attrezzate e presidiate, al servizio del cittadino.

Presso i Centri di raccolta comunali il cittadino può conferire, oltre ai materiali oggetto di raccolta sistematica programmata (carta, plastica, vetro, lattine, rifiuti organici), anche tutti gli altri rifiuti, prodotti nell'ambito domestico:

- rifiuti ingombranti (materassi, reti da letto, mobili vari e tutti i rifiuti di grosse dimensioni);
- rifiuti da apparecchiature elettroniche: televisori, frigoriferi e congelatori, monitor, computer ed elettrodomestici vari.
- Lampade fluorescenti (tubi neon e lampadine a basso consumo)
- cartucce toner esaurite
- rifiuti pericolosi (vernici, colle, solventi, acidi, sostanze alcaline, pesticidi, detersivi, pile e batterie, filtri dell'olio, bombolette spray prodotti tossici/infiammabili);
- rifiuti inerti (ceramica, mattonelle e mattoni, soprammobili in ceramica, scarti di piccole demolizioni casalinghe);
- rottami metallici, legno, pneumatici, scarti vegetali;
- olii alimentari e industriali;
- terra e roccia
- abiti e prodotti tessili
- farmaci

Ogni Comune può decidere tuttavia di escludere dal proprio CDR alcune tipologie di rifiuto, pertanto il cittadino, per sapere esattamente quali rifiuti sono ammessi nel CDR, deve fare riferimento al regolamento di igiene urbana del proprio comune.

I Comuni possono anche stabilire di assimilare agli urbani, e quindi di accettare nel centro di raccolta, rifiuti prodotti dalle attività commerciali, artigianali, industriali presenti sul loro territorio. Anche in questo caso, per avere tutte le informazioni, bisogna riferirsi al regolamento comunale.

Gli orari di apertura dei CDR gestiti da Casalasca sono disponibili sul sito internet www.casalascaservizi.com nell'area "Comuni soci", quelli degli altri vanno richiesti ai corrispondenti uffici comunali.

4.3 Raccolta Rifiuti Solidi Urbani

Casalasca Servizi effettua la raccolta dei rifiuti indifferenziati/ frazione secca con il sistema porta-porta, con esposizione dei sacchi/contenitori all'esterno; sono presenti alcuni cassonetti solo presso eventuali strutture (cimiteri, case di riposo, ecc.).

La frequenza del ritiro in genere è settimanale.

L'orario di raccolta, in tutto il bacino servito, è prevalentemente antimeridiano, a partire dalle 6 di mattina.

	CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	REV. 1
	Data stesura: 16/06/2015	PAG. 13/17

4.4 Raccolta Rifiuti Ingombranti

Il servizio viene attualmente svolto con le seguenti modalità:

- 1) conferimento diretto da parte dei cittadini nel centro di raccolta comunale;
- 2) effettuazione di un servizio a domicilio per l'asportazione di mobilio, suppellettili, elettrodomestici, ecc., secondo modalità e calendario concordati con il Comune.

4.5 Spazzamento stradale

Casalasca Servizi S.p.A. provvede alla pulizia delle piazze e delle vie dei comuni soci con interventi occasionali su richiesta dell'amministrazione comunale o seguendo calendari concordati con la stessa.

La pulizia può avvenire sia mediante spazzamento manuale sia mediante l'impiego di macchine spazzatrici.

Lo spazzamento manuale interessa in particolare i marciapiedi ed i tratti di strada non accessibili alla macchina spazzatrice.

Si provvede inoltre:

- allo spazzamento delle aree interessate dal mercato ambulanti con frequenza in genere settimanale (su richiesta);
- allo svuotamento dei cestini per piccoli rifiuti distribuiti sul territorio comunale (su richiesta)

Gli standard qualitativi del servizio di pulizia stradale sono rappresentati dalla regolarità di svolgimento del servizio.

Il mancato raggiungimento degli standard indicati può essere dovuto principalmente ai seguenti impedimenti non ricollegabili all'attività del servizio:

- traffico veicolare;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche.

5. TARIFFA DEL SERVIZIO

5.1 Tariffa rifiuti

Casalasca Servizi gestisce la Tariffa Rifiuti attualmente in due Comuni: Casalmaggiore e Piadena.

Casalasca Servizi S.p.A. emette le fatture della Tariffa ai cittadini delle comunità interessate a fronte dei servizi di gestione dei rifiuti effettuati; l'importo totale delle fatture emesse deve coprire tutti i costi relativi al servizio di igiene urbana.

Ogni cittadino residente è tenuto a pagare il servizio di igiene urbana ed è bene che ciascuno si accerti di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sovrapprezzi e/o sanzioni. Non esiste un unico modo per essere in regola con il pagamento della Tariffa, poiché le modalità possono essere differenti a seconda che si sia proprietari o inquilini in locazione (affitto). Ad esempio, per le case indipendenti è lo stesso proprietario a fare il pagamento; nel caso di un appartamento in un condominio, può pagare per tutti i condomini l'amministratore

	CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	REV. 1
	Data stesura: 16/06/2015	PAG. 14/17

(suddividendo poi il pagamento in quote singole) oppure, ancora, ciascun proprietario paga in proprio la Tariffa di competenza. Chi vive in casa in locazione (affitto) deve controllare se il pagamento del servizio di gestione dei rifiuti è già previsto nella rata di affitto o se invece deve pagare a parte la quota della Tariffa.

La tariffa comprende i costi per: trasporto dei rifiuti, trattamento e smaltimento, spazzamento e lavaggio delle strade, oneri amministrativi, riscossione e contenzioso, investimenti, ammortamenti, accantonamenti ed in generale gli importi ammessi dal piano finanziario rifiuti approvato annualmente dal Comune.

La tariffa è dovuta dalle persone fisiche o persone giuridiche italiane o straniere che occupano o detengono locali o aree scoperte a qualunque uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani e assimilati.

Al calcolo della tariffa concorrono i seguenti fattori:

- superficie dell'immobile;
- numero occupanti la superficie.
- quantità di rifiuto secco prodotta dall'utente

A titolo esemplificativo, nella bolletta di un'utenza domestica, compaiono le seguenti voci di costo:

- una quota fissa, determinata tenendo conto del costo fisso del servizio di igiene urbana (moltiplicando la superficie per la tariffa unitaria al mq.);
- una quota variabile calcolata, determinata in base a coefficienti ministeriali, diversi a seconda del numero di componenti del nucleo familiare e legati alle quantità stimate di rifiuti prodotti;
- una quota variabile misurata, legata alla reale quantità di rifiuto secco prodotto, determinata conteggiando il numero di svuotamenti effettuati di appositi contenitori assegnati agli utenti.

Modalità di riscossione della Tariffa

Ente responsabile della tariffa	Casalasca Servizi S.p.A
Modalità di riscossione	il Comune determina annualmente le tariffe e affida l'applicazione e la riscossione al soggetto gestore del servizio (Casalasca Servizi S.p.A)
Ente che emette la fattura	Casalasca Servizi S.p.A
Frequenza di emissione fattura	Semestrale o Annuale con pagamento in due rate
Voci evidenziate nella fattura	Quota fissa, quota variabile calcolata, quota variabile misurata, IVA e tributo provinciale stabiliti dalla legge

In caso di errori di conteggio, in eccesso o in difetto, la rettifica della fattura viene fatta in due modi:

- storno della bolletta errata ed emissione nuova bolletta corretta;
- addebito o accredito sulla bolletta successiva d'ufficio;

	CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	REV. 1
	Data stesura: 16/06/2015	PAG. 15/17

Nel caso in cui l'errore è rilevato dall'utente, egli può segnalarlo con comunicazione scritta indirizzata all'Ufficio Tariffa, piazza Garibaldi, 3 (cortile di Palazzo Turati), 26041 Casalmaggiore (CR)

- Via fax al numero 0375 200358
- Via e-mail a: ufficiotia@casalascaservizi.com

5.2 TASSA RIFIUTI

In tutti i comuni in cui si applica la Tassa Rifiuti, Casalasca Servizi fattura il costo del servizio direttamente al Comune, il quale provvede poi a riscuotere la tassa dai cittadini.

6. LA TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo lettera/fax o compilando l'apposito modulo per reclami/segnalazioni predisposto da Casalasca Servizi, allegato alla presente Carta e disponibile presso gli uffici Casalasca Servizi ovvero scaricabile da sito internet www.casalascaservizi.com.

Al momento della presentazione del reclamo, il cliente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi.

7. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

I clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi indicati nel paragrafo 3 al punto D. Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.



Sede legale:
Piazza Garibaldi n. 26
26041 Casalmaggiore (CR)

Sede Operativa ed Amm.va:
Zona Artigianale
26037 S. Giovanni in Croce (CR)

Tel. 0375 311042 - Fax 0375 311043
www.casalascaservizi.com

C.F./P.IVA: 01 059 760 197
Capitale Sociale € 500.000 i.v.
R.E.A. 131826 C.C.I.A.A. - CR

MODULO RECLAMI/SEGNALAZIONI CLIENTI

Io sottoscritto/a Nome _____ Cognome _____

residente in via _____, CAP _____ Comune _____

Prov _____ Tel _____

Esprimo il seguente

Reclamo segnalazione:

Solo per reclami:

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo:

barrare opzione scelta

via fax al seguente numero: _____

via e-mail al seguente indirizzo: _____

con lettera al seguente indirizzo: _____

Data _____ Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs 196/103, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data _____ Firma _____

Inviare il reclamo/segnalazione: via fax al numero 0375 311043
per posta a Casalasca Servizi S.P.A. - Zona Artigianale,
26037 San Giovanni in Croce (CR)



Sede legale:
Piazza Garibaldi n. 26
26041 Casalmaggiore (CR)

Sede Operativa ed Amm.va:
Zona Artigianale
26037 S. Giovanni in Croce (CR)

Tel. 0375 311042 - Fax 0375 311043
www.casalascaservizi.com

C.F./P.IVA: 01 059 760 197
Capitale Sociale € 500.000 i.v.
R.E.A. 131826 C.C.I.A.A. - CR

Modulo rimborso

Spettabile Casalasca Servizi Spa
Zona Artigianale 26037 San Giovanni in Croce (CR)
Tel 0375 311042 – fax 0375 311043
e-mail: faggian_m@casalascaservizi.com

Le somme dovute a titolo di rimborso sono riconosciute al cliente entro 20 giorni da quando l'Azienda ha verificato l'irregolarità descritta nel reclamo. A tal proposito si ricorda che l'Azienda può impiegare sino ad un massimo di 20 giorni per verificare il reclamo stesso. Il rispetto dei 20 giorni può essere garantito solo nel caso in cui l'Azienda sia in possesso del presente modulo già compilato da parte del cliente o comunque di tutte le informazioni in esso previsto. Se l'Azienda non rispetta i tempi di accredito è tenuta al rimborso di un indennizzo doppio

Nome _____ Cognome _____

Barrare opzione scelta:

- assegno circolare inviato al cliente (dall'importo sono trattenute le spese per raccomandata) al seguente indirizzo:

- Bonifico bancario: Banca (nome e sede)

CAB _____ ABI _____ CIN _____ C/C n. _____

intestatario: _____

- Bonifico postale:

Posta (sede) _____

CAB _____ ABI _____ CIN _____ C/C n. _____

- Pagamento allo sportello Banca:

Indirizzo: _____

Orari: _____

Si prega inoltre di lasciare un recapito telefonico tel. _____

Data _____ Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data _____ Firma _____