



**E**  
TECNOCASIC S.P.A.  
Protocollo N.0014162/2021 del 09/11/2021

# Carta dei Servizi

Rev. 1 novembre 2021

# Premessa

Gentile utente

Nel ringraziarla di averci scelto le diamo il benvenuto presso Tecnocasic S.p.A. dove potrà usufruire dei servizi di assoluta qualità nel rispetto dell'ambiente, del territorio e delle persone

Questa carta dei servizi non solo ha l'obiettivo di fornire informazioni relative ai nostri servizi, ma soprattutto quello di presentare la filosofia di Tecnocasic che opera dal 1991.



# Introduzione

La Carta dei Servizi è un documento attraverso il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza, esprimendo le modalità di erogazione degli stessi, gli standard di qualità e le modalità di tutela previste, grazie anche al contributo degli stessi utenti, destinatari informati e partecipi attivamente agli stessi servizi.

L'introduzione della Carta dei Servizi in Italia è avvenuta nel 1993 ad opera del Dipartimento per la Funzione Pubblica: in tale documento di studio sono stati stabiliti i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici. La materia è stata poi disciplinata dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". L'obbligo di adozione per ciascun soggetto erogatore di una propria specifica carta dei servizi è stato poi puntualizzato dall'art.2 del D. L 12 maggio 1995, n. 163, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e poi successivamente abrogato dal D. Lgs. n. 286/1999; quest'ultimo, nel promuovere il miglioramento della qualità, mira al perseguimento della partecipazione dell'utenza nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle PP.AA.

Il decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1 (c.d. decreto "Cresci-Italia"), convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, l'efficacia delle carte dei servizi sancendone il valore vincolante.

La codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi infine, si è avuta con il D. Lgs. n.33/2013 come di recente modificato dal D. Lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Inoltre la presente carta dei Servizi viene redatta tenendo conto degli atti e provvedimenti inerenti i servizi svolti, emanati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), che svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore.

La Carta dei Servizi pertanto non è un semplice guida ma è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" tra Tecnocasic e utente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio
- semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi
- promozione del servizio e informazione del servizio verifica del rispetto degli standard del servizio
- predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione
- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico
- coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto.

La presente Carta ha validità pari a quella del Contratto di servizio tra Tecnocasic e i propri utenti in funzione dei servizi erogati, ed è soggetta a revisione almeno triennale, ma potrà essere aggiornata anche in relazione a modifiche normative e contrattuali o nuove esigenze contingenti.

La Carta approvata è resa disponibile presso il sito internet ([www.tecnocasic.it](http://www.tecnocasic.it)).

# Descrizione dei servizi aziendali

Tecnocasic è una società in house a capitale interamente pubblico totalmente partecipata dal Consorzio Industriale Provinciale di Cagliari.

Tecnocasic è una Società per Azioni fondata nel 1991 dall'allora Consorzio CASIC come socio pubblico di maggioranza e da alcune realtà private come soci di minoranza.

Il Consorzio Industriale Provinciale di Cagliari fu istituito nel 1961 con la denominazione CASIC. Nel 1991 si trasformò in ente pubblico economico. Nel novembre 2008, con la riforma dei consorzi attuata dalla giunta regionale della Sardegna, al CASIC è subentrato il Consorzio Industriale Provinciale di Cagliari (CACIP) che contestualmente ha acquisito tutte le quote di Tecnocasic diventando socio unico della società.

Tecnocasic offre servizi di trattamento di rifiuti solidi urbani, speciali e tossici-nocivi, di fanghi biologici e di origine industriale e di acque reflue.

Per la realizzazione di questi servizi Tecnocasic gestisce gli impianti e le reti di proprietà del Consorzio Industriale Provinciale di Cagliari (CACIP).

Le dotazioni impiantistiche, in linea con le migliori tecnologie disponibili, l'elevato livello di esperienza specifica dei propri uomini, assegnano alla piattaforma di Macchiareddu caratteristiche di eccellenza, nella Regione Sardegna, per il trattamento integrato dei rifiuti.

Tecnocasic rappresenta la piattaforma ambientale di riferimento, nell'ambito del piano regionale dei rifiuti, per l'area vasta di Cagliari e il sud Sardegna e gestisce uno dei due impianti di termovalorizzazione dell'intero sistema sardo.

Tecnocasic agisce nel pieno rispetto dell'ambiente e ha un ruolo fondamentale nello smaltimento dei rifiuti per enti locali, aziende e privati cittadini.



## Produzione energia (termovalorizzatore)

L'energia termica prodotta dagli impianti di termovalorizzazione viene trasformata in energia elettrica.



Il calore dei forni a griglia mobile e del forno a tamburo rotante viene convogliato verso caldaie che producono vapore che alimenta due gruppi di turbo alternatori in grado di produrre tutta l'energia elettrica necessaria alla Piattaforma ambientale Tecnocasic e di fornire oltre 40 milioni di Kilowattora al sistema elettrico nazionale.

Le ceneri residue dalla termovalorizzazione vengono trasferite all'impianto di inertizzazione e qui intertizzate ed inviate in discariche controllate.



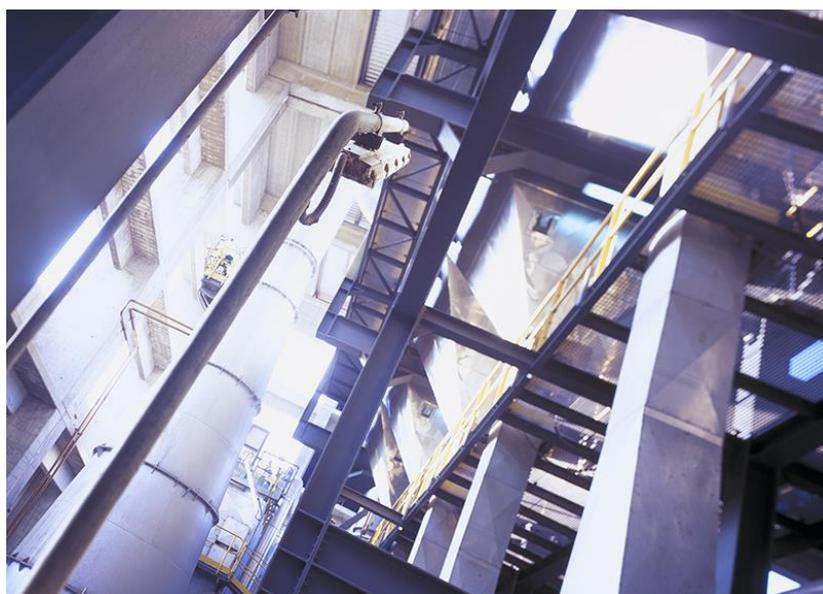
I rifiuti solidi urbani e industriali conferiti a Tecnocasic e destinati agli impianti di termovalorizzazione compiono due percorsi di lavorazione distinti.

Il primo trattamento cui vengono sottoposti i rifiuti solidi urbani è la separazione, su vagli rotanti, della parte organica umida.

La frazione organica viene trasferita agli impianti di compostaggio, mentre quella secca (carta, plastica, etc.), comunemente chiamata CDR (combustibile derivato dai rifiuti), viene avviata alla termovalorizzazione.

L'impianto di termovalorizzazione può ricevere quotidianamente oltre 600 tonnellate di rifiuti urbani.

I rifiuti solidi industriali vengono direttamente avviati al termovalorizzatore e sono inceneriti in una linea di combustione con forno a tamburo rotante, in grado di trattare circa 30.000 tonnellate all'anno.



## Compostaggio

Tecnocasic ricicla i rifiuti organici in compost e sostanza ammendante per l'arricchimento e la protezione del suolo.

L'impianto di compostaggio di Tecnocasic è costituito da due distinte linee di trattamento: una di compostaggio con potenzialità pari a 49.000 t/anno dedicata esclusivamente alla frazione organica di qualità proveniente dalla raccolta differenziata comunale, insieme a sfalci e potature da giardini; la seconda linea di stabilizzazione, con potenzialità pari a 24.000 t/anno, tratta la frazione organica originata dalla preselezione meccanica dei rifiuti solidi urbani conferiti all'impianto di incenerimento.



La trasformazione delle sostanze organiche avviene in condizioni aerobiche in entrambe le linee di trattamento, attraverso un percorso controllato di decomposizione naturale della sostanza organica tramite microorganismi, che permette di ottenere un prodotto biologicamente stabile in cui la componente organica presenta un elevato grado di evoluzione.

Tecnocasic è socio ordinario del Consorzio Italiano Compostatori (CIC) un'organizzazione senza fini di lucro che si occupa di promuovere e valorizzare le attività di riciclo della frazione organica dei rifiuti dei sottoprodotti e ha come finalità la produzione di compost e biometano.

### Linea di compostaggio



Dalla linea di compostaggio della frazione organica di qualità si ottiene come prodotto finale il cosiddetto "compost di qualità", la ricchezza in humus, in flora microbica attiva e in microelementi fa del compost un ottimo prodotto adatto ai più svariati impieghi agronomici, dal florovivaismo fino alle colture praticate in pieno campo. Il compost di qualità può essere richiesto da aziende agricole e florovivaistiche o da enti locali contattando l'ufficio tecnico commerciale e utilizzando la modulistica presente nella sezione "Cosa fare per".

### Linea di stabilizzazione



Dalla linea di stabilizzazione, alimentata con la frazione organica separata nella linea di preselezione meccanica dei rifiuti urbani, si ottiene un prodotto meno pregiato caratterizzato da una elevata stabilità biologica che ne consente il recupero come materiale di ricoprimento delle discariche o di cave dismesse.

## Depurazione acque

Tecnocasic contribuisce in misura importante alla conservazione della risorsa idrica.

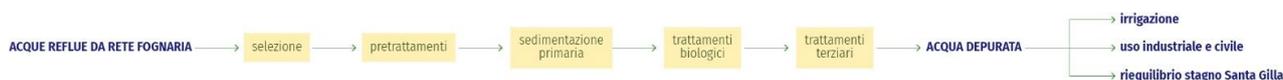
Il sistema articolato di reti di collettamento fognario di Tecnocasic, al servizio dell'area industriale e dei comuni confinanti, consente di trasferire al Depuratore centralizzato di Macchiareddu le acque reflue di origine produttiva e civile.

### Servizio idrico integrato

Tecnocasic gestisce un servizio idrico integrato che prevede il trattamento dei reflui in due distinte linee una per i reflui urbani della portata di 600 litri al secondo e una per i reflui domestici della portata di 800 litri al secondo.



Le acque vengono depurate e potabilizzate e, attraverso una rete complessa ed estesa di acquedotti, gestita da Tecnocasic, vengono ridistribuite ad aziende agricole per l'irrigazione, alle aziende dell'area industriale di Cagliari per uso industriale e civile oppure utilizzate per il riequilibrio dell'ecosistema del vicino stagno di Santa Gilla.



## Inertizzazione

Esistono rifiuti con caratteristiche che li rendono refrattari a qualsiasi trattamento di riciclo e a qualsiasi operazione di recupero energetico, in più molti di questi rifiuti contengono sostanze nocive e pericolose per l'ambiente e la salute.

L'impianto di trattamento chimico fisico e inertizzazione di Tecnocasic è in grado di smaltire questo tipo di rifiuti e di eliminarne le componenti di maggior impatto inquinante.



Liquidi inorganici quali acidi e basi esauste contenenti metalli pesanti, rifiuti liquidi con cianuri o cromo, liquidi fotografici, emulsioni oleose e tutta la varietà di rifiuti solidi, comprese le ceneri leggere dai processi di combustione, le scorie, i terreni contaminati e altre svariate tipologie di residui di origine produttiva, trovano l'appropriata e specifica tecnologia di trattamento che permette di eliminare le componenti di maggior impatto inquinante.

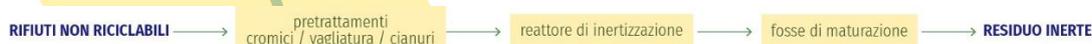
I trattamenti vengono effettuati utilizzando la linea di trattamento chimico fisico da 15.000 t/a per i rifiuti liquidi e la linea di inertizzazione e stabilizzazione da 40.000 t/a per i rifiuti solidi e liquidi, che costituiscono la struttura prevalente dell'impianto. Inoltre specifiche linee consentono il pretrattamento di rifiuti liquidi come emulsioni oleose e acque contaminate da solventi.

La fase liquida originata dalla linea di trattamento chimico fisico viene inviata all'adiacente depuratore consortile dove viene completato il trattamento.

Il processo di trattamento dei residui solidi consente di ottenere un rifiuto finale stabilizzato che può essere deposto in discarica con le caratteristiche di rifiuto inerte e quindi non inquinante; di seguito i rifiuti destinati all'inertizzazione:

### Rifiuti a prevalente matrice inorganica

- soluzioni e/o mix acquose acide, basiche e soluzioni saline
- reagenti di laboratorio misti
- fanghi meccanici, galvanici
- fanghi ceramici e simili
- fanghi da colorificio
- fanghi levigatura marmo
- ceneri da incenerimento RSU
- polvere abbattimento fumi
- calce ceramica abbattimento fumi
- composti contenenti Cr VI e/o Hg
- fanghi con corpi estranei da bonifica



### Selezione del chimico-fisico

- soluzioni con debole carico organico
- soluzioni basiche
- soluzioni acide, bagni galvanici e di decapaggio
- soluzioni saline e acque lavaggio fumi
- percolati di discariche inorganiche
- bagni sviluppo e fissaggio
- soluzioni contenenti cromati



### Impianto di trattamento oli emulsionati e liquidi tecnologici

- emulsioni oleose
- liquidi tecnologici



# Certificazioni

La politica aziendale di Tecnocasic si ispira ai principi contenuti nel Sistema di Gestione Integrato in cui sono individuati i processi aziendali e definite le modalità che tutto il personale deve seguire per applicare correttamente i principi e soddisfare tutti i requisiti previsti dalle norme internazionali:

- UNI EN ISO 9001:2015 per la certificazione dei Sistemi di Gestione della Qualità
- UNI EN ISO 14001:2015 per la certificazione dei Sistemi di Gestione Ambientale
- UNI ISO 45001:2018 per la certificazione dei Sistemi di Gestione per la sicurezza (attualmente in corso di implementazione)

Qualità, ambiente, salute e sicurezza sono parte integrante della visione aziendale e la politica del Sistema di Gestione Integrato rappresenta uno strumento fondamentale per definire e conseguire gli obiettivi in una logica di miglioramento continuo, attraverso l'analisi sistematica degli effetti, dei rischi, delle opportunità e degli impatti delle proprie attività.

Ispirandosi a questi principi Tecnocasic ha individuato i propri obiettivi:

- perseguire la competitività e la crescita dell'azienda puntando su collaboratori responsabilizzati e professionali, costantemente formati e operanti in un ambiente di lavoro stimolante
- coinvolgere le comunità locali per favorire la diffusione della cultura della sostenibilità ambientale e dell'economia circolare attraverso azioni di informazione e formazione
- fornire condizioni di lavoro sicure e salubri
- promuovere tra i collaboratori il senso di responsabilità con particolare attenzione alla prevenzione dell'inquinamento garantendo il pieno rispetto delle disposizioni in materia di salute, sicurezza e ambiente
- valutare e monitorare gli effetti sull'ambiente delle attività in corso e di nuovi processi al fine di ridurre al minimo il loro impatto ambientale
- lavorare in stretta collaborazione con i propri appaltatori, fornitori e partner nell'applicazione delle norme di salute, sicurezza e ambiente
- ricercare la continua soddisfazione dei clienti e dei soggetti portatori di interesse erogando servizi corrispondenti alle attese.

Al fine di perseguire questi obiettivi per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza Tecnocasic si impegna a sostenere e diffondere a tutto il personale aziendale il manuale della politica del sistema integrato e alla periodica verifica della sua attuazione e della sua adeguatezza nel tempo.



# Comunicazione, informazione ed educazione ambientale

Per Tecnocasic responsabilità sociale d'impresa vuol dire soprattutto condividere la cultura ambientale, industriale e d'impresa con le nuove generazioni, per favorire uno sviluppo sociale che non può prescindere dai temi del lavoro, della sostenibilità e della crescita economica.

Nel 2021 Tecnocasic ha partecipato con il proprio Amministratore Unico alla 3° Edizione dell'Ecoforum Sardegna organizzato con la collaborazione di Legambiente e con il patrocinio della Regione Sardegna e della Città Metropolitana di Cagliari.



Tecnocasic per la scuola: La società, consapevole della particolarità del luogo in cui esercita la propria attività e con l'obiettivo di ricercare soluzioni che migliorino i processi produttivi e il rendimento dei propri impianti, ha sempre favorito e spesso ricercato la collaborazione delle scuole e degli istituti universitari.

Per informazioni su visite guidate, Open Day, stage e tirocini contatta l'ufficio relazione con il pubblico di [Tecnocasic](mailto:tecno@tecnocasic.it).

# Principi Fondamentali

Tecnocasic eroga i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- *la responsabilità ambientale:*  
intesa come gestione degli impianti e fornitura di servizi in un'ottica di miglioramento delle prestazioni ambientali, risparmio energetico e sviluppo sostenibile
- *l'efficacia e l'efficienza:*  
intese come volontà di conseguire i risultati prefissati mediante un impiego razionale delle risorse, nel rispetto del principio di economicità, per questo Tecnocasic si impegna a erogare i propri servizi con efficienza ed efficacia adottando procedure organizzative e tecnologiche adeguate
- *la trasparenza:*  
intesa come veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione esterna e pubblicazione dei dati e degli atti adottati sul sito istituzionale della società
- *l'uguaglianza:*  
intesa come parità di trattamento verso tutti i propri utenti, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica o fra le diverse categorie o fasce d'utenti allo scopo di rendere i propri servizi fruibili nello stesso identico modo
- *la legalità:*  
intesa come rispetto delle prescrizioni legislative, prevenzione, controllo e contrasto della corruzione e dell'illegalità; Tecnocasic si impegna al rispetto dei requisiti delle norme cogenti
- *la correttezza:*  
intesa come rispetto dei diritti ed eliminazione delle discriminazioni, pregiudizi e conflitti tra dipendenti e azienda
- *la valorizzazione delle risorse umane:*  
intesa come enfaticizzazione del ruolo centrale della persona per la crescita dell'azienda
- *la responsabilità sociale:*  
intesa come impegno verso tutti gli stakeholder aziendali
- *Continuità del servizio:*  
Intesa come impegno a garantire l'erogazione dei servizi prestati in maniera continuativa, secondo quanto previsto dai contratti di servizio; inoltre Tecnocasic si impegna ad adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata degli eventuali disservizi e a comunicare tempestivamente con gli utenti attraverso i canali di informazione.  
  
Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio definiti sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, disposizioni della Pubblica Autorità.
- *la salute e la sicurezza dei lavoratori interni ed esterni all'azienda*

- *la partecipazione e lo spirito di servizio:*

inteso come orientamento alla erogazione di un servizio di alto valore sociale e di utilità alla collettività anche attraverso la partecipazione e il coinvolgimento dell'utenza nella ricerca della customer satisfaction attraverso diversi canali di comunicazione (sito internet, comunicazioni via mail etc..).

- *Privacy:*

Tecnocasic si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto di tutte le disposizioni legislative vigenti. Il titolare del trattamento dei dati personali è Tecnocasic SpA con sede legale in Dorsale consortile km. 10,500 09012 Capoterra (CA). Per l'informativa completa consultare la pagina "Privacy e Cookie Policy" sul sito internet [www.tecnocasic.it](http://www.tecnocasic.it).

- *Norme e divieti*

Presso gli impianti del Tecnocasic non è inoltre consentito:

- Fumare in tutti i locali aziendali
- Introdurre animali
- Entrare negli impianti con autoveicoli o motoveicoli senza previa autorizzazione della direzione
- Scattare fotografie o registrare immagini con qualsiasi dispositivo (cellulari, videocamere o altro)
- Pubblicare o diffondere fotografie, nomi, dati o altre informazioni su social network o qualsiasi altro mezzo di diffusione mediatica
- Assumere comportamenti irrispettosi verso il personale dell'azienda
- Violare le norme igienico-sanitarie

# Modalità di erogazione del servizio

## Conferimento rifiuti agli impianti

Prerequisito essenziale per le aziende private, per poter conferire rifiuti agli impianti di Tecnocasic, è la richiesta di nuova omologazione che si deve effettuare con la compilazione dell'apposito modulo (M112.001) e con la raccolta dei documenti ai quali si fa riferimento nella sezione "cosa fare per..." nel sito internet [www.tecnocasic.it](http://www.tecnocasic.it); la documentazione deve essere inviata per posta certificata a [tecnocasic@pec.tecnocasic.it](mailto:tecnocasic@pec.tecnocasic.it) unitamente alla ricevuta di versamento di euro 150,00 + IVA per spese di istruttoria pratica, dopodiché è necessario seguire le ulteriori istruzioni indicate per la predisposizione dell'omologa.

Al termine dell'istruttoria della pratica Tecnocasic comunicherà con formale lettera gli esiti dell'istruttoria, le modalità, le eventuali prescrizioni, gli orari di conferimento e il numero di omologazione del rifiuto che dovrà essere sempre indicato nello spazio delle annotazioni di ciascun formulario che accompagnerà il conferimento del rifiuto. L'integrazione di un nuovo produttore in una omologa già attiva sarà autorizzata a condizione che il rifiuto generato dal nuovo produttore sia originato da un ciclo produttivo analogo e abbia le medesime caratteristiche merceologiche o chimiche del rifiuto già omologato. Qualora non siano soddisfatte entrambe queste condizioni, Tecnocasic non potrà accettare l'integrazione e si dovrà provvedere a inoltrare una nuova richiesta di omologazione.

La richiesta di integrazione dell'omologa dovrà essere inoltrata compilando il modulo (in cui avrete barrato la casella integrazione omologa n.\_\_\_\_) disponibile sempre nella sezione "cosa fare per..." nel sito internet [www.tecnocasic.it](http://www.tecnocasic.it) e inviandolo per posta certificata a [tecnocasic@pec.tecnocasic.it](mailto:tecnocasic@pec.tecnocasic.it) almeno 5 giorni lavorativi prima del conferimento.

Tutte le omologhe hanno validità fino al 31 dicembre dell'anno di rilascio e possono essere rinnovate; in caso di rinnovo annuale la modulistica dovrà essere accompagnata dalla lettera di richiesta rinnovo il cui fac-simile è disponibile nel sito internet [www.tecnocasic.it](http://www.tecnocasic.it). Entro il 15 novembre di ogni anno

Il conferimento di rifiuti agli impianti di Tecnocasic da parte delle Pubbliche amministrazioni è regolato da apposite convenzioni.

In merito alla tariffa applicata allo smaltimento del secco indifferenziato dei Comuni viene stabilita a livello Regionale

Codice CER rifiuto	Descrizione	UM	tariffa
20 03 01	Secco indifferenziato	t	€ 166,63

Per quanto riguarda i rifiuti smaltiti nell'impianto di compostaggio le tariffe sono le seguenti:

TARIFFA RISERVATA AI COMUNI			
Codice CER rifiuto	Descrizione	UM	tariffa
20 02 01	rifiuti biodegradabili	t	€ 92,92
20 01 08	rifiuti biodegradabili di cucine e mense		
20 03 02	rifiuti dei mercati		
TARIFFA RISERVATA AI PRIVATI			
20 01 08	rifiuti biodegradabili di cucine e mense	t	€ 122,36
20 02 01	rifiuti biodegradabili	t	€ 95,00

## Servizi idrici

Il sistema articolato di reti di collettamento fognario di Tecnocasic al servizio dell'area industriale e dei comuni confinanti consente di trasferire al depuratore centralizzato di Macchiareddu le acque reflue di origine produttiva e civile. Le acque depurate e potabilizzate vengono ridistribuite, attraverso una rete complessa ed estesa di acquedotti gestita da Tecnocasic, ad aziende agricole per l'irrigazione, alle aziende dell'area industriale di Cagliari per uso industriale e civile oppure utilizzate per il riequilibrio dell'ecosistema del vicino stagno di Santa Gilla.

Le aziende private site nell'area industriale di Macchiareddu possono fare richiesta di allaccio, (concessione di acqua per uso potabile e collegamento alla rete fognaria consortile) o volturare una utenza esistente compilando il modulo M112.004-Richiesta-allaccio (che si trova nella sezione "cosa fare per..." nel sito internet [www.tecnocasic.it](http://www.tecnocasic.it)) inviandolo assieme agli altri documenti richiesti, e in seguito ai seguenti pagamenti:

- Ricevuta di versamento al gestore di € 51,65 (cinquantuno/65) + IVA a titolo di concorso spese di istruzione pratica allaccio (solo in caso di fornitura di acqua potabile e industriale); \*
- Ricevuta di versamento a titolo di deposito cauzionale infruttifero per la fornitura di cui in oggetto (vedi tabella);
- Ricevuta di versamento di € 335,70 (trecentotrentacinque/70) + IVA, quale contributo spese di allaccio (solo in caso di fornitura di acqua potabile e industriale non dovuto in caso di voltura);\*
- Ricevuta di versamento al gestore di € 129,11 (centoventinove/11) + IVA, quale contributo per le spese di istruzione e sopralluoghi necessari per l'esecuzione dell'allaccio (solo per allaccio fognario);\*

\*I versamenti devono essere effettuati tramite bonifico bancario intestato a Tecnocasic S.p.A BANCO DI SARDEGNA SpA – IBAN: IT50N0101544080000070016588

tramite posta ordinaria, mail o per posta certificata a [tecnocasic@pec.tecnocasic.it](mailto:tecnocasic@pec.tecnocasic.it) o consegnandolo direttamente all'ufficio protocollo

Una volta avviata la pratica per l'allaccio, Tecnocasic richiederà di inviare al CACIP le prime 4 pagine del modulo M112.004-richiesta di allaccio, dopodiché lo stesso CACIP invierà al Tecnocasic il benestare e al quel punto i avviano le attività esecutive con la comunicazione al Settore Acque – Servizi idrici, che esegue un sopralluogo e redige un verbale di allaccio, che Tecnocasic invierà al CACIP per procedere alla richiesta di autorizzazione allo scarico.

Il processo di allaccio si intende concluso con la formalizzazione del contratto di fornitura dei servizi (fornitura idrico potabile, industriale e collegamento alla rete fognaria consortile).

Le seguenti tariffe dei servizi idrici sono stabilite dal CACIP con nota prot. 4676 del 26/06/2020 acquisita dal Tecnocasic al prot. Nr. 8594 del 26/06/2020.

Tipo di misuratore installato	Minimo garantito fatturabile	Costo a MC acqua	Deposito cauzionale
<b>ACQUA POTABILE</b>			
Mezzo pollice (1/2")	50 mc a bimestre	€ 1,98 +IVA	€ 217,80 +IVA
Tre quarti di pollice (3/4")	75 mc a bimestre		€ 326,70 +IVA
Un pollice (1")	100 mc a bimestre		€ 453,60 +IVA
Un pollice e mezzo (1" 1/2")	200 mc a bimestre		€ 871,20 +IVA
Due pollici (2")	300 mc a bimestre		€ 1.306,80 +IVA
<b>ACQUA INDUSTRIALE</b>			
Mezzo pollice (1/2")	50 mc a bimestre	€ 0,539 +IVA	€ 59,29 +IVA
Tre quarti di pollice (3/4")	75 mc a bimestre		€ 88,95 +IVA
Un pollice (1")	100 mc a bimestre		€ 118,58 +IVA
Un pollice e mezzo (1" 1/2")	200 mc a bimestre		€ 237,16 +IVA
Due pollici (2")	300 mc a bimestre		€ 335,74 +IVA

Le tariffe per i servizi fognari e di depurazione, ai sensi della stessa nota del CACIP prot. nr. 8594/2020 del 26/06/2020 sono le seguenti:

Tariffe servizio di fognatura e depurazione	
Tariffa servizio fognatura al mc	€ 0,165 +IVA
Tariffa depurazione acque al mc	€ 0,44 +IVA

Il servizio è regolamentato dal Regolamento per il sistema di raccolta e trattamento degli scarichi e dal Regolamento generale per la distribuzione dell'acqua del Consorzio per l'Area di Sviluppo Industriale di Cagliari.

## **Compost**

L'impianto di compostaggio di Tecnocasic trasforma un rifiuto organico in sostanza ammendante (compost) che viene messo a disposizione delle Pubbliche amministrazioni che abbiano stipulato una convenzione con Tecnocasic a titolo oneroso o meno, o di aziende private e singoli cittadini che ne facciano richiesta.

Tutte le informazioni vengono acquisite da Tecnocasic tramite la compilazione da parte del cliente del modulo M112.003 - Richiesta Ammendante Compostato Misto (che si trova nella sezione "cosa fare per..." nel sito internet [www.tecnocasic.it](http://www.tecnocasic.it)), che il richiedente può trasmettere a Tecnocasic tramite posta, mail o preferibilmente PEC ([tecnocasic@pec.tecnocasic.it](mailto:tecnocasic@pec.tecnocasic.it)) o che in alternativa può consegnare direttamente all'ufficio protocollo.

Una volta completata la pratica Tecnocasic predisporrà una LAC (Lettera di autorizzazione alla cessione della durata di 1 anno) che trasmette al cliente in seguito alla quale verranno definite le attività per il ritiro e trasporto del compost.

# Standard di qualità

Nella definizione degli standard di qualità, come espresso dal Dipartimento della Funzione Pubblica, la definizione degli standard e dell'identità di un servizio presuppone molteplici e differenti operazioni sia sul versante interno che esterno di una organizzazione.

Da una parte, infatti, è necessario, dopo che il vertice ha stabilito la mission del servizio (attraverso la Politica del Sistema di gestione Integrato scaricabile dal sito internet [www.tecnocasic.it](http://www.tecnocasic.it)), che essa venga diffusa all'interno della stessa organizzazione stabilendo anche nello specifico gli obiettivi e i risultati da conseguire.

Dal punto di vista esterno, invece è necessario informare i clienti/utenti in maniera precisa rispetto al livello e alle caratteristiche del servizio che possono aspettarsi di ricevere, e consolidarne l'immagine attraverso la promozione.

Infine, è importante offrire la possibilità di controllare il servizio e di reclamare/intervenire se questo non rispetta gli standard annunciati.

Attività	Standard di qualità
<i>Conferimento rifiuti agli impianti</i>	
Omologazione dei rifiuti	Tempi di rilascio delle omologhe entro 10 gg lavorativi
Termovalorizzatore	Produzione di energia, efficacia dell'impianto garantita superiore in rendimento al 0,60
Tempi di prenotazione conferimenti impianto di Inertizzazione	Tempi di conferimento entro 7 gg lavorativi
Tempi di prenotazione conferimenti Termovalorizzatore	Tempi di conferimento entro 7 gg lavorativi
<i>Servizi idrici</i>	
Allaccio idrico	Tempi di risposta alle richieste di allaccio standard entro 30 gg lavorativi
Depuratore consortile	Riciclo fino al 60% dell'acqua depurata e fornita alle aziende che lo richiedono
Tempi di prenotazione conferimenti Depuratore	Tempi di conferimento entro 7 gg lavorativi
Disservizi agli impianti idrici o fognari	Tempi di risposta e intervento non superiori alle 48 ore in condizioni di emergenza o in situazioni ordinarie entro 7 gg lavorativi
<i>Compostaggio</i>	
Conferimento rifiuti in impianto	Produzione di almeno il 20% di compost
Cessione del compost	Tempi di risposta nella cessione del compost entro 2 gg lavorativi
<i>Comunicazione</i>	
Tempi di risposta nella segnalazione dei reclami	Entro 5 gg lavorativi dalla ricezione del reclamo

# Miglioramento

Tecnocasic S.p.A. è sempre orientato al miglioramento continuo delle proprie prestazioni e dei propri servizi e in applicazione del sistema di gestione Integrato Qualità Sicurezza e Ambiente e in aggiunta alla attività di sorveglianza, misurazione e monitoraggio effettuate si impegna a:

- perseguire con azioni coerenti la competitività e la crescita dell'Azienda, puntando su collaboratori responsabilizzati e professionali, costantemente formati e operanti in un clima di lavoro stimolante;
- accrescere l'immagine della Società e costruire un modello di business di successo;
- coinvolgere le comunità locali per favorire la diffusione della cultura della sostenibilità ambientale e dell'economia circolare attraverso azioni di informazione e formazione;
- fornire condizioni di lavoro sicure e salubri;
- creare le condizioni affinché ogni lavoratore si senta leader nel suo lavoro al servizio della squadra;
- promuovere tra i collaboratori di ogni livello il senso di responsabilità, con particolare attenzione alla prevenzione dell'inquinamento, garantendo il pieno rispetto delle disposizioni di legge e regolamentari vigenti in materia Ambientale e di Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro applicabili a tutte le attività aziendali;
- valutare e monitorare gli effetti sull'ambiente delle attività in corso, o di eventuali nuovi processi, per prevenire ogni forma di inquinamento e ridurre al minimo ogni impatto ambientale negativo proveniente dalle stesse;
- lavorare in stretta collaborazione con i propri appaltatori, fornitori e partner nell'applicazione delle norme ambientali e di Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, in accordo con i principi aziendali;
- ricercare la continua soddisfazione dei clienti e di altri soggetti portatori di interesse erogando servizi rispondenti alle attese degli stessi.
- garantire la continuità dei propri servizi durante la pandemia mondiale causata dal virus COVID-19 nel pieno rispetto della salute e sicurezza dei propri lavoratori, appaltatori e fornitori.

# Rapporto con gli utenti

## Informazione agli utenti

Tecnocasic ha predisposto una apposita sezione del proprio sito internet [www.tecnocasic.it](http://www.tecnocasic.it) alla comunicazione verso la propria utenza e le parti interessate: la sezione "SOCIETA' TRASPARENTE" è la sezione del sito web dell'ente dedicata alla pubblicazione e alla libera consultazione da parte dei cittadini, dei dati di funzionamento dell'Ente, organizzati secondo le indicazioni contenute nel D. Lgs. 33/2013 e sulle sue successive modificazioni, sulla trasparenza amministrativa.

La sezione del sito è organizzata in sezioni tematiche omogenee e raccoglie in diverse schede tutte le informazioni per le quali le previsioni normative ne richiedono la pubblicazione.

Per la consultazione si rimanda alla apposita sezione del sito internet.

## Procedure di reclamo

I reclami da parte degli utenti sul mancato rispetto dei principi o degli standard definiti nella presente Carta dei servizi o delle condizioni di erogazione del servizio previste dal contratto sono gestiti mediante un canale preferenziale di comunicazione dall'esterno tramite una mail specifica presente sul sito internet aziendale [reclami@tecnocasic.it](mailto:reclami@tecnocasic.it).

I reclami possono essere quindi ricevuti per iscritto (oltre alla mail sopra indicata, anche via PEC o lettera) o in forma verbale, e per ogni reclamo ricevuto, Tecnocasic, tramite il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, lo registra, definendo nel dettaglio la tipologia di reclamo e il servizio verso il quale è rivolto lo stesso, valuta la necessità di dar corso alle attività di trattamento del reclamo e una volta intraprese le azioni correttive per la risoluzione dello stesso, comunica all'utente/fornitore l'esito della risoluzione dello stesso.

Ai reclami pervenuti per iscritto si prevede una risposta non oltre il tempo massimo di 5 giorni lavorativi, a meno che la risoluzione non richieda maggiori approfondimenti, o nel caso in cui la stessa non dipenda unicamente da Tecnocasic, in questo caso il termine di 5 giorni lavorativi può essere prorogato dandone apposita comunicazione motivata all'utente/fornitore il quale viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

In ogni caso il Tecnocasic monitora tutti i reclami ricevuti nell'ambito degli indicatori e negli obiettivi di miglioramento dei propri standard e delle proprie performance.