

ARO Altofonte

SRR Palermo Area Metropolitana

SERVIZIO DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA

OGGETTO: CARTA DEI SERVIZI

Premessa

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1. Che cosa è
2. Oggetto ed ambito di applicazione
3. Dove trovarla
4. Validità della carta dei servizi
5. Le associazioni di categoria

2. L'AZIENDA

1. Il profilo dell'azienda e la sua storia
2. La Mission
3. La Vision
4. Politica della qualità
5. Certificazioni
6. Principi fondamentali e ispiratori
7. Salvaguardia dell'ambiente

3. I SERVIZI

1. Modalità del servizio di gestione rifiuti
2. Servizio di raccolta differenziata
3. L'impegno sul territorio
4. Sistema di raccolta porta a porta
5. Raccolta e trasporto ingombranti, legno, RAEE
6. Servizio di spazzamento e servizi vari dell'igiene urbana
7. Centro comunale di raccolta (CCR)

4. RECUPERO E VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI

5. LA TASSA SUI RIFIUTI E L'IMPEGNO RICHIESTO AI CITTADINI

6. RAPPORTO CON L'UTENZA

1. L'impegno sociale nei confronti dei cittadini
2. Informazione agli utenti, campagne di informazione e sensibilizzazione
3. Tutela dell'utenza
4. Modulo per segnalazioni/reclami

7. CONTATTI E RIFERIMENTI AZIENDALI

PREMESSA

La Carta dei servizi è il documento attraverso cui il Gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, dichiara ai cittadini gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio sulla base di quanto definito, tramite l'offerta tecnica e il capitolato speciale d'appalto, con l'Ente. È regolamentata a partire dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 con successivi richiami nell'art. 2, D.L. n. 163/1995 (convertito in legge, con modificazioni, dalla L. 273/1995); art. 11, D. Lgs. n. 286/1999 (che ha abrogato il D.L. 163/95); legge 14/11/1995, n. 481. Tale documento è integrativo del Regolamento comunale del servizio di gestione rifiuti e al disciplinare tecnico del servizio.

LA CARTA DEI SERVIZI

CHE COSA È

La Carta dei Servizi nasce dalla continua evoluzione della storia dei diritti dei cittadini. È un documento in cui vengono elencati tutti i servizi che il Gestore fornisce con la descrizione delle modalità con cui l'azienda ne garantisce la qualità, avendo come obiettivo primario la soddisfazione delle utenze e la garanzia del rispetto dell'ambiente. Tramite la Carta dei servizi si denotano chiaramente le attività da svolgere secondo competenza, i criteri per il loro espletamento, le modalità e i tempi.

Per i cittadini sarà così più facile controllare che i servizi erogati dal Gestore corrispondano a quelli descritti nella Carta. Segnalare le anomalie rispetto a quanto dichiarato nella Carta, oltre ad essere un diritto dei cittadini, è uno stimolo al miglioramento dei servizi erogati dal Gestore.

L'impegno del Gestore, però, non basta a garantire dei buoni risultati, che dipendono anche dalla collaborazione dei cittadini. Così la Carta, oltre a riconoscere i diritti, chiede l'impegno dei cittadini e il rispetto dei loro doveri, a cominciare dall'osservare le norme e le ordinanze emanate dal Sindaco per differenziare bene i rifiuti e per mantenere pulita la città.

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La carta di servizi definisce: i rapporti tra il Gestore e i Clienti; riconosce ai Clienti i diritti di partecipazione e informazione, fissando le procedure per eventuali reclami.

La carta dei servizi verrà applicata nel Comune tenendo conto delle specificità del territorio, in virtù dei "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

DOVE TROVARLA

La Carta dei servizi viene messa a disposizione dalla Tech Servizi s.r.l. a ciascun cittadino del Comune interessato. La si può ottenere gratuitamente:

_tech



Sede Legale Uffici e Stabilimento
96014 Floridia (SR)
Z.A. via Rocco Chinnici, 8
T. +39 0931 544351
F. +39 0931 544588
E. info@techservizisiracusa.it

Sede Secondaria e U.O.
90124 Palermo
Z.I. Brancaccio - Via S. Corleone 10/A
T. +39 091 475710
F. +39 091 6216716
E. info@techservizipalermo.it

1. richiedendola al numero verde 800550811 e/o inviando una mail a info@techservizipalermo.it
2. scaricandola direttamente dal sito del Comune all'indirizzo www.comune.altofonte.pa.it

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi avrà validità pari a quella del contratto per la gestione del servizio e sarà soggetta a revisione continua. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'Amministrazione, dal Gestore e dall'utenza. La carta è resa disponibile sul sito internet del Gestore e dell'Ente. Il Gestore informerà l'utenza della pubblicazione del documento e delle sue modifiche.

L'AZIENDA

IL PROFILO DELL'AZIENDA E LA SUA STORIA

La Tech Servizi S.r.l. si costituisce a Siracusa nel 1997.

In tale anno lo start up dell'azienda è dato da una commessa per la manutenzione di diverse migliaia di contenitori per R.S.U. c/o l'AMIA di Palermo; tale lavoro, ed altri acquisiti da lì a breve, hanno permesso l'iniziale crescita della società ed hanno consentito di affinare la professionalità in un servizio che si rivelerà indispensabile per la crescita, anche in termini di occupazione.

Negli anni a seguire la Tech continuerà in questa direzione estendendo la propria attività nelle forniture e nei servizi ad Enti pubblici e società private, inerenti l'ecologia, allargando la propria clientela a tutte le province siciliane.

La Tech Servizi S.r.l., anche grazie alla sua forma giuridica, mantiene da sempre una dimensione ed una struttura organizzativa elastica, in quanto è in grado di far fronte ad elevate oscillazioni di volumi in tempi brevi con costi contenuti, ed è al tempo stesso flessibile, perché capace di rispondere tempestivamente e con soluzioni di economicità a rilevanti variazioni di mix della domanda.

Tale impostazione aziendale e formula imprenditoriale rientrano in un disegno strategico caratterizzato dalla volontà della compagine sociale e del management, di avere un'azienda con un'elevata capacità di adattamento in un settore come quello dell'ecologia continuamente traversato da turbolenze, accadimenti e mutamenti anche di carattere legislativo, che sono propri di un settore relativamente giovane ed in pieno sviluppo, e che negli ultimi anni hanno procurato uno sfolgimento della concorrenza, con la chiusura di un certo numero di imprese molto rigide e poco attente ai cambiamenti in corso.

LA MISSION

Con un continuo occhio di riguardo all'ambiente la Tech Servizi s.r.l. si pone lo scopo di creare un legame solido e cristallino non solo con l'Ente comunale ma anche con i cittadini, in un rapporto di reciproca fiducia, valorizzando l'impegno dei propri dipendenti e svolgendo ogni funzione nella piena legalità.

Tech Servizi s.r.l.
Capitale Sociale € 130.400,00 i.v.
C.C.I.A.A. Siracusa R.E.A. n. 108536
Iscrizione Registro Imprese Siracusa
e Cod. Fisc. / Part. Iva 01186690895

techser@pec.it
www.techservizi.it



LA VISION

La ricerca costante di elevati livelli di efficienza ed operatività portano a una visione del futuro con un miglioramento della qualità della vita dei cittadini a salvaguardia delle generazioni future. Questo si traduce in una crescita nel tempo, strettamente interlacciata alla pura innovazione del settore.

POLITICA DELLA QUALITÀ

Al fine di migliorare sia i quantitativi che la qualità del materiale raccolto in maniera Differenziata, raggiunti i risultati degli obiettivi 2018 con una percentuale di RD > 65% e degli obiettivi 2019 con una percentuale di Frazione Umido Organico nel Secco Residuale inferiore al 5%, il controllo qualità della Raccolta Differenziata viene svolto giornalmente il controllo presso l'area di trasferimento, il controllo della raccolta porta a porta tramite l'utilizzo dei bollini "NO SACCO NERO" e/o "RIFIUTO NON CONFORME" che vengono apposti dall'operatore al momento del ritiro quando riscontra delle non conformità di esposizione o di differenziazione del rifiuto. Viene inoltre, programmato un controllo a campione, tramite un tecnico specializzato, che assiste l'operatore nell'apertura di sacchetti, soprattutto nella giornata di raccolta del rifiuto secco residuale, per sensibilizzare l'utenza a differenziare correttamente.

CERTIFICAZIONI

UNI EN ISO 9001: 2015 - UNI EN ISO 14001: 2015 - SA 8000:2008 - ISO 18001:2007 - BS OHSAS 18001:2007

PRINCIPI FONDAMENTALI E ISPIRATORI

Tech Servizi s.r.l. agisce nel rispetto dei principi dettati dalla normativa dei soggetti erogatori dei servizi pubblici, in particolare:

Uguaglianza. Nell'erogazione del Servizio di Gestione dei Rifiuti, Tech Servizi s.r.l. si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio: non può essere compiuta nessuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce d'utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità. Tech Servizi s.r.l. ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

Partecipazione. Tech Servizi s.r.l., al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio. L'Utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami. L'Utente ha comunque diritto di accedere ai documenti e alle informazioni detenuti dal Gestore rispetto ai quali l'Utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata.

Continuità. Tech Servizi s.r.l. si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare secondo le modalità previste nella Convenzione del servizio. Qualora si

dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio il Gestore adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi.

Efficienza ed efficacia. Il servizio sarà erogato dal Gestore 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.

Cortesìa. Tech Servizi s.r.l. garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tale scopo si avvale di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate e di intervenire con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza. Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio, il Gestore adotta le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi. Tech Servizi s.r.l., 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 e ne controlla l'efficacia.

SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE

Tech Servizi s.r.l. durante lo svolgimento del servizio, garantisce in ogni attività la tutela dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente. Gli Utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

I SERVIZI

MODALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI

Il Gestore espletterà il servizio di igiene urbana in base alle condizioni prescritte nell'offerta tecnica e nel capitolato speciale d'appalto.

Lo stesso sarà ora descritto nella Carta dei Servizi utilizzando un linguaggio comprensibile all'utente, prevedendo la possibilità di giudizio da parte degli stessi circa la qualità del servizio erogato. Di seguito si descrivono brevemente le caratteristiche dei servizi espletati, così suddivisi:

1. Servizio di raccolta differenziata
2. Raccolta e trasporto ingombranti, legno, raee
3. Servizio di spazzamento e servizi vari dell'igiene urbana

SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Il servizio di raccolta differenziata prevede il sistema di tipo "porta a porta" e viene eseguito per le utenze domestiche e non domestiche (attività commerciali, di servizio, artigianali, ecc.) per i seguenti rifiuti:

- RUB, rifiuti urbani biodegradabili o frazione organica umida (tra cui scarti di cucine e mense, scarti di ortofrutta, scarti del verde) per le utenze domestiche e non domestiche;
- IMBALLAGGI IN CARTA E CARTONE per le utenze domestiche;
- CARTONE E IMBALLAGGI IN CARTA E CARTONE per le utenze domestiche e non domestiche;
- IMBALLAGGI IN PLASTICA per le utenze domestiche e non domestiche



- IMBALLAGGI IN METALLO per le utenze domestiche e non domestiche
- VETRO: per le utenze domestiche e non domestiche;
- PANNOLINI: per le utenze domestiche;
- RIFIUTO SECCO RESIDUO - rifiuto residuale non riciclabile : per le utenze domestiche e non domestiche

L'IMPEGNO SUL TERRITORIO

Tech servizi s.r.l. si impegna attivamente per avere una conoscenza capillare del territorio. Durante la fase di controllo e programmazione del servizio è stata eseguita una analisi del tessuto socioculturale comunale, nonché della densità abitativa per ogni zona di servizio al fine di ottimizzare la divisione delle zone di raccolta e individuare i bacini ed i percorsi.

La maggiore densità abitativa è quella che insiste sul centro abitato, ove sussistono oltre che le utenze domestiche anche le utenze commerciali, entro Zona 1 e Zona 2. Relativamente alle aree periferiche identificate come Zona 3, Zona 4 e Zona 5, diminuiscono le utenze, in quanto sono presenti case sparse ma aumentano i percorsi seguiti da ogni singolo mezzo satellite.

La divisione in zone è stata ottimizzata dopo un'attenta valutazione del contesto territoriale per compensare i percorsi e consentire a tutto il personale di terminare il servizio entro l'orario di lavoro.

Ad ogni zona del porta a porta è stato assegnato un mezzo satellite con n.2 operatori.

Successivamente, è stata eseguita un'attività di monitoraggio delle attività commerciali ricadenti nel centro abitato, riscontrando il numero di attività commerciali presenti in ogni via e che esponevano il rifiuto in funzione della tipologia di attività.

Inoltre in sinergia con l'Ufficio Tributi è stato predisposto e organizzato il database utile a gestire tutte le utenze suddivise per tipologia (utenze domestiche e non domestiche).

Giornalmente viene eseguito il controllo del servizio, nonché il coordinamento del personale per l'esecuzione dei servizi secondo una programmazione giornaliera/settimanale.

SISTEMA DI RACCOLTA PORTA A PORTA

Nell'intero territorio, suddiviso in n. 5 zone di raccolta, è eseguito il servizio di raccolta "porta a porta" dei rifiuti differenziati e del secco non riciclabile, oltre che alle attività commerciali. Tale modalità di servizio consiste nel conferire i rifiuti differenziati dinnanzi casa propria nel rispetto del calendario settimanale, utilizzando l'attrezzatura (mastelli e bidoni) messa a disposizione dal gestore.

Il servizio di raccolta porta a porta di tutte le frazioni per le utenze domestiche e commerciali viene svolto secondo il calendario di seguito riportato:

UTENZE DOMESTICHE					
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
UMIDO ORGANICO	PLASTICA	UMIDO ORGANICO	CARTA E CARTONE	SECCO NON RICICLABILE	UMIDO ORGANICO
PANNOLINI	METALLI	PANNOLINI	PANNOLINI	VETRO	PANNOLINI

Dal 01 febbraio 2019 la raccolta del **vetro** delle utenze domestiche viene eseguita con modalità porta a porta.

UTENZE NON DOMESTICHE/COMMERCIALI					
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
UMIDO ORGANICO	PLASTICA	UMIDO ORGANICO	CARTA E CARTONE	SECCO NON RICICLABILE	UMIDO ORGANICO
	METALLI				
VETRO	VETRO	VETRO	VETRO	VETRO	VETRO
CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE

La raccolta del **vetro** e del **cartone** delle utenze commerciali, viene eseguita **giornalmente** tramite svuotamento dei bidoni carrellati loro consegnati.

RACCOLTA E TRASPORTO INGOMBRANTI, LEGNO, RAEE

Sono considerati rifiuti ingombranti i mobili, gli elettrodomestici e similari esplicitamente provenienti da abitazioni civili.

Gli utenti possono usufruire del servizio gratuito di ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti e RAEE prenotandone il ritiro al **numero verde 800550811** da rete fissa oppure al numero 342.5517820 per le chiamate da cellulare, entrambi attivi dalle ore 9,00 alle ore 12,00, oppure inviando una mail a info@techservizipalermo.it, concordando modalità, giorno e orario del ritiro. I rifiuti ingombranti sono raccolti a domicilio al livello stradale.

In caso l'utente produca piccoli sfalci di potatura domestica, potrà usufruire del servizio gratuito di ritiro a domicilio di tali materiali prenotando il ritiro al **numero verde 800.550811** da rete fissa oppure al numero 342.5517820 per le chiamate da cellulare, entrambi attivi dalle ore 9,00 alle ore 12,00, oppure inviando una mail a info@techservizipalermo.it, concordando modalità, giorno e orario del ritiro, nel rispetto degli standard fissati per l'accesso a tale tipologia di servizio.

SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E SERVIZI VARI DELL'IGIENE URBANA.

Rientrano nell'attività di pulizia del suolo pubblico le seguenti attività: spazzamento manuale e meccanizzato, pulizia aree verdi, svuotamento cestini gettacarta, raccolta, siringhe, e rifiuti abbandonati.

Il Gestore effettua la pulizia del suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, aree pubbliche o private ad uso pubblico, mediante spazzamento manuale, misto o meccanizzato. È inoltre previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più importanti e frequentate, o interventi in concomitanza di manifestazione culturali e sportive. Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento può essere indotto da cause non imputabili al gestore, quali: veicoli in sosta non autorizzata; lavori stradali; condizioni meteorologiche avverse; ostacoli dovuti al traffico, sospensione del lavoro per motivi sindacali.



Il territorio è stato suddiviso in varie aree di servizio in cui viene eseguito lo spazzamento e lo svuotamento dei cestini gettacarta con una frequenza che va da 6 giorni a settimana per le aree più densamente abitate e centrali, a 1 volta al mese per le zone più periferiche del territorio comunale. Inoltre a seguito della attività di controllo e monitoraggio del territorio, vengono eseguiti ulteriori interventi di spazzamento e scerbamento straordinari.

Il Gestore si impegna a tenere costantemente aggiornate le caratteristiche e le frequenze delle prestazioni dandone informazione agli utenti tramite il sito internet o il numero verde a disposizione degli stessi.

RECUPERO E VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI

Tech servizi s.r.l. si impegna a conferire presso le piattaforme di recupero indicate dai consorzi obbligatori di filiera i materiali raccolti in modo differenziato. Il CONAI si impegna a remunerare il materiale secondo gli accordi stipulati annualmente. Sono stati attivati i portali di gestione dei Consorzi Comieco e Corepla e risultano attive tutte le convenzioni con i Consorzi di Filiera CONAI.

LA TASSA SUI RIFIUTI E L'IMPEGNO RICHIESTO AI CITTADINI

La tassa sui rifiuti (T.A.R.I.) è stata istituita dalla Legge n. 147 del 27 Dicembre 2013, commi 639 e ss., decorre dal 1° Gennaio 2014 e sostituisce il tributo vigente fino al 31 Dicembre 2013 (TARES). La tassa è la quota che ogni cittadino, nucleo familiare o utenza non domestica deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani. La T.A.R.I. è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, nel territorio comunale. Tutti sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con il relativo pagamento per non incorrere in sanzioni. La maggior parte dei cittadini è consapevole che la pulizia dell'ambiente e il decoro del proprio Comune dipendono sia dal proprio comportamento che dal senso civico degli altri. Lo sforzo compiuto da ciascun cittadino nella corretta gestione del rifiuto porterà anche un risparmio (meno tasse).

RAPPORTO CON L'UTENZA

L'IMPEGNO SOCIALE NEI CONFRONTI DEI CITTADINI

Tech servizi si impegna nel fornire servizi efficaci ed efficienti assicurandone la continuità e regolarità. Queste sono condizioni essenziali per rispettare gli impegni relativi ai singoli servizi. L'elevato livello di servizio viene mantenuto grazie a una verifica costante dei risultati ottenuti, al fine di avviare tempestivamente le eventuali azioni correttive necessarie e migliorare continuamente le nostre prestazioni.

L'attività aziendale viene sempre svolta nel rispetto e per la salvaguardia dell'ambiente, a maggior ragione nello smaltimento dei rifiuti e nella valorizzazione dei materiali riciclabili raccolti separatamente rispettando la salute e la sicurezza dei dipendenti e dei cittadini che costituiscono un impegno primario.

Il comportamento verso i cittadini è improntato su rispetto e cortesia. Il contatto con essi viene costantemente mantenuto anche tramite la comunicazione di reclami e suggerimenti. È garantita parità di trattamento, nell'ambito di aree territoriali e categorie tecniche omogenee.

_tech



Sede Legale Uffici e Stabilimento
96014 Floridia (SR)
Z.A. via Rocco Chinnici, 8
T. +39 0931 544351
F. +39 0931 544588
E. info@techservizisiracusa.it

Sede Secondaria e U.O.
90124 Palermo
Z.I. Brancaccio - Via S. Corleone 10/A
T. +39 091 475710
F. +39 091 6216716
E. info@techservizipalermo.it

INFORMAZIONE AGLI UTENTI, CAMPAGNE DI INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

La Tech Servizi s.r.l. si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici, tramite campagne di informazione e sensibilizzazione, sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche. Informa gli utenti, tramite appositi avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio.

TUTELA DELL'UTENZA

Al fine di garantire la tutela dell'utenza, il cittadino in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella Carta dei servizi o delle condizioni di fornitura previste, può presentare reclamo al Gestore medesimo, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (numero verde, fax, posta elettronica), e darne comunicazione, per conoscenza, all'Ufficio ARO Comunale.

MODULO PER SEGNALAZIONI O RECLAMI

Si allegano:

- Allegato1: modulo per reclami da parte degli utenti,
- Allegato 2: questionario di Customer Satisfaction.

CONTATTI E RIFERIMENTI AZIENDALI

NUMERO VERDE: 800550811 (attivo per le chiamate da rete fissa dalle ore 9,00 alle ore 12,00).
CELL. : 342.5517820 (attivo per le chiamate da cellulare dalle ore 8,00 alle ore 11,00).



Allegato1

ARO Altofonte SRR Palermo Area Metropolitana

MODULO RECLAMI SUL SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA ALL'INTERNO DELL'ARO-ALTOFONTE (PA)

Inviare a:

info@techservizipalermo.it

e p.c. rifiuti@comune.altofonte.pa.it

Cognome e Nome utente _____

Codice Fiscale _____

Indirizzo della fornitura del servizio _____

E-mail _____

Telefono _____ Cellulare _____

N. iscrizione al ruolo Tari _____

Il reclamo riguarda (indicare con una x)

- RACCOLTA RIFIUTI PORTA A PORTA
- SPAZZAMENTO
- RITIRO RIFIUTI INGOMBRANTI /RAEE
- RICHIESTA FORNITURA MASTELLI
- ALTRO

Descriva qui il motivo del suo reclamo

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003I dati personali e sensibili forniti saranno trattati nel rispetto della normativa sopra richiamata. Tali dati verranno trattati per finalità connesse esclusivamente alla elaborazione dei questionari utilizzando strumenti idonei a garantirne la sicurezza e riservatezza.

Accetto

Firma

Allegato 2

ARO Altofonte SRR Palermo Area Metropolitana

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SUL SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA ALL'INTERNO DELL'ARO-ALTOFONTE (PA).

NOTA INFORMATIVA

Gentile cittadino/a,

nell'ambito del servizio di raccolta differenziata porta a porta è volontà dell'amministrazione comunale conoscere la Sua opinione.

Le sottoponiamo quindi il presente questionario, con lo scopo di ottenere delle informazioni sul suo grado di soddisfazione del sistema di raccolta differenziata dei rifiuti e che al tempo stesso consentirà di individuare gli ambiti che necessitano di specifiche azioni di miglioramento.

Le saremmo pertanto grati se volesse compilare il questionario in ogni sua parte, nonché farci presenti, nell'ultima parte, suggerimenti, consigli o commenti che possano aiutarci a migliorare e a tenere sempre di più presenti le sue esigenze.

Il questionario potrà essere trasmesso in forma anonima.

Qualora desiderasse comunque dichiarare le proprie generalità, la informiamo che i dati raccolti nel presente questionario saranno custoditi e gestiti secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 (codice sulla privacy) e per le finalità strettamente connesse al servizio al quale si riferiscono.

La ringraziamo per la cortese collaborazione.

1) FAI LA RACCOLTA DIFFERENZIATA?

- Sì
- No

2) RISPETTO ALLE TUE ASPETTATIVE INIZIALI, COME VALUTI LA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI?

- Eccellenti
- Buoni
- Sufficienti
- Scarsi

3) COME VALUTI IL LIVELLO DI PROFESSIONALITÀ, DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE IN SERVIZIO NEL SUO COMUNE?

- Eccellenti
- Buoni
- Sufficienti
- Scarsi

4) QUANDO CONTATTI L'AZIENDA PER SEGNALARE UN PROBLEMA, UN DISSERVIZIO O SIMILI, COME VALUTI I TEMPI E LA QUALITÀ DELLE RISPOSTE RICEVUTE?

- Eccellenti
- Buoni
- Sufficienti
- Scarsi

5) QUANDO CONTATTI L'AZIENDA PER PRENOTARE UN RITIRO DI RIFIUTI INGOMBRANTI E/O RAEE A DOMICILIO COME VALUTI I TEMPI E LA QUALITÀ DELLE DEL SERVIZIO?

- Eccellenti
- Buoni
- Sufficienti
- Scarsi

6) LA COMUNICAZIONE DELLE ATTIVITÀ ATTRAVERSO IL SITO INTERNET WWW.TECHSERVIZISRL.IT E LA PAGINA FB "ALTOFONTE SI DIFFERENZIA" È CHIARA E COMPLETA?

- Sì
- No, suggerisco le seguenti modifiche _____

7) COME VALUTI GLOBALMENTE L'ESECUZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DA TECH SERVIZI SRL ?

- Eccellenti
- Buoni
- Sufficienti
- Scarsi

8) CON QUALE TIPOLOGIA DI RIFIUTI HAI PIÙ DIFFICOLTÀ NELLA SEPARAZIONE?

- Umido organico
- Indifferenziato
- Carta cartone
- Plastica
- Vetro metallo
- Altro _____

9) TROVI DIFFICOLTÀ NEL DIFFERENZIARE I RIFIUTI IN CASA?

- Sì, i contenitori occupano troppo spazio
- Sì, ho dubbi su come differenziare alcuni rifiuti
- Sì, _____



10) A TUO AVVISO, PER QUALI MOTIVI LA RACCOLTA DIFFERENZIATA È UTILE?

- Per la salvaguardia dell'ambiente
- Per il risparmio economico
- Altro _____

11) COSA SI POTREBBE FARE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI?

MODALITA' DI RESTITUZIONE DEL QUESTIONARIO

Il presente questionario può essere trasmesso:

- a mezzo mail all'indirizzo: info@techservizipalermo.it
- consegnato in apposita cassetta posta nell'androne della casa comunale

DATI STATISTICI

SESSO: MASCHIO FEMMINA

COMPONENTI NUCLEO FAMILIARE

N. _____

TITOLO DI STUDIO:

NESSUNO MEDIA INFERIORE DIPLOMA SUPERIORE LAUREA

PROFESSIONE:

DATI PER CONTATTI (facoltativi)

Nome _____

Cognome _____

Indirizzo _____

Tel _____ e-mail _____

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 I dati personali e sensibili forniti saranno trattati nel rispetto della normativa sopra richiamata. Tali dati verranno trattati per finalità connesse esclusivamente alla elaborazione dei questionari utilizzando strumenti idonei a garantirne la sicurezza e riservatezza.

Accetto