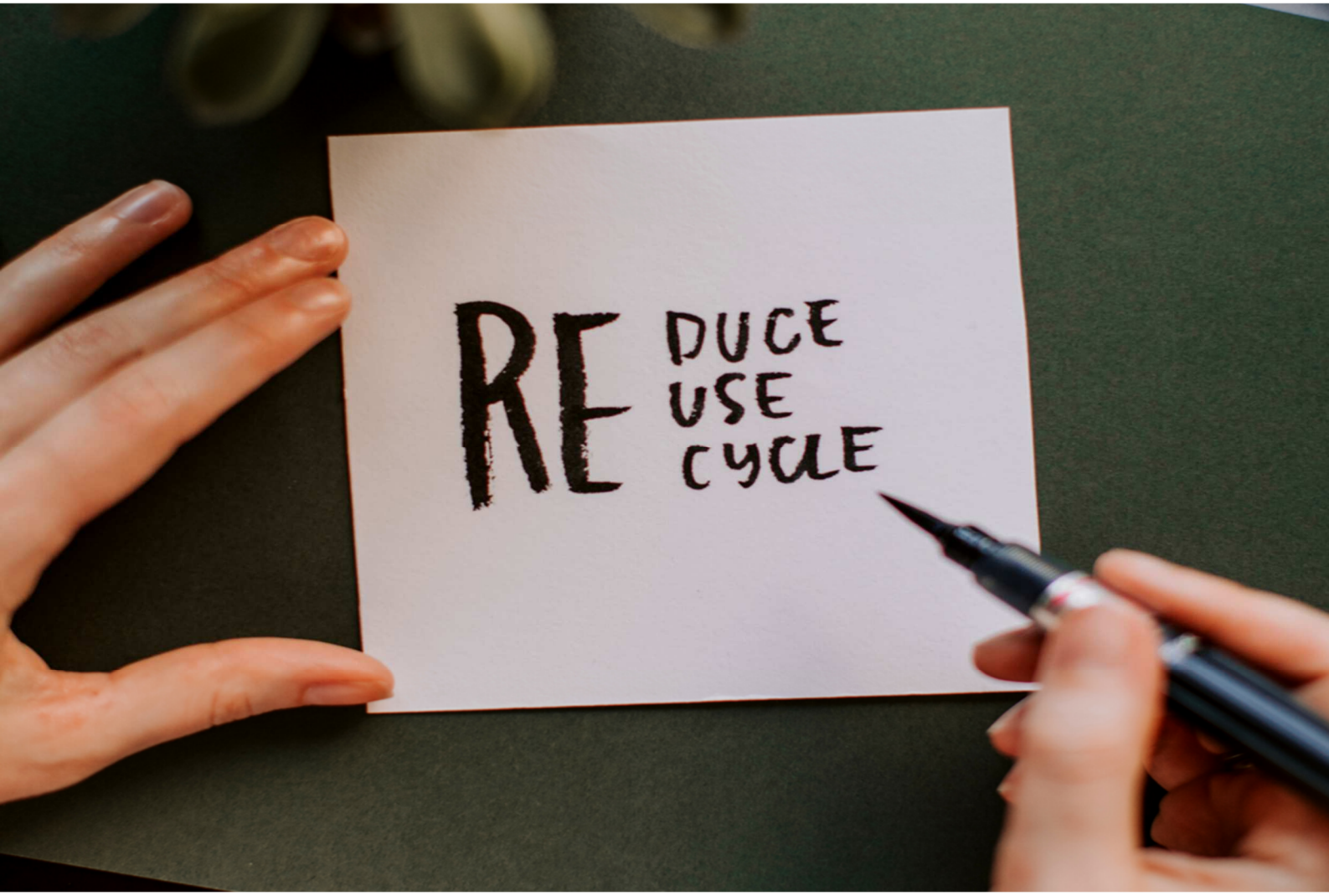


CARTA DEI SERVIZI AMBIENTALI

Comune di Capodrise

Edizione gennaio 2023

SEZIONE 1 -

Oggetto e ambito di applicazione

TEKNOSERVICE S.r.l. nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti, ha adottato la presente Carta dei Servizi per fornire ai cittadini del Comune di Capodrise uno strumento di informazione chiaro e immediato.

Nella Carta sono descritte la struttura di TEKNOSERVICE S.r.l. e le attività di igiene urbana svolte sul territorio servito, sono illustrati gli indicatori utilizzati per valutare la bontà dei servizi e gli standard di qualità che la Società si impegna a raggiungere e vengono relazionate le prestazioni ottenute nello svolgimento delle attività.

Tale strumento permetterà a tutti gli utenti di verificare l'effettiva rispondenza del servizio fornito agli obiettivi indicati nella Carta e di collaborare con TEKNOSERVICE S.r.l. segnalando le aree di miglioramento.

La presente carta dei servizi individua e definisce gli obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio adottato e in particolare:

- Procedura per la gestione dei: reclami, richieste scritte e informazioni
- Obblighi e requisiti minimi di sportelli fisici e/o on line
- Obbligo di servizio telefonico
- Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità di ottenimento di tali servizi
- Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
- Programma delle attività di raccolta e trasporto
- Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi stabiliti dalle seguenti norme:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, che stabilisce le linee guida nell'erogazione dei servizi pubblici
- Legge 11.07.1995 n. 273 –Regolamentazione dei servizi pubblici
- Legge 24.12.2007 n. 244 – Legge finanziaria 2008
- Deliberazione della Giunta Regionale Campania n. 723 del 16.12.2015
- Deliberazione ARERA 44/2019 del 31.10.2019
- Deliberazione ARERA 15/2022 del 18.01.2022.

La carta dei servizi permetterà a tutti gli utenti di verificare l'effettiva rispondenza del servizio

Inquadramento della gestione nello schema regolatorio

Il Comune di Capodrise con propria determina ha posizionato la gestione nello schema regolatorio al primo livello qualitativo.

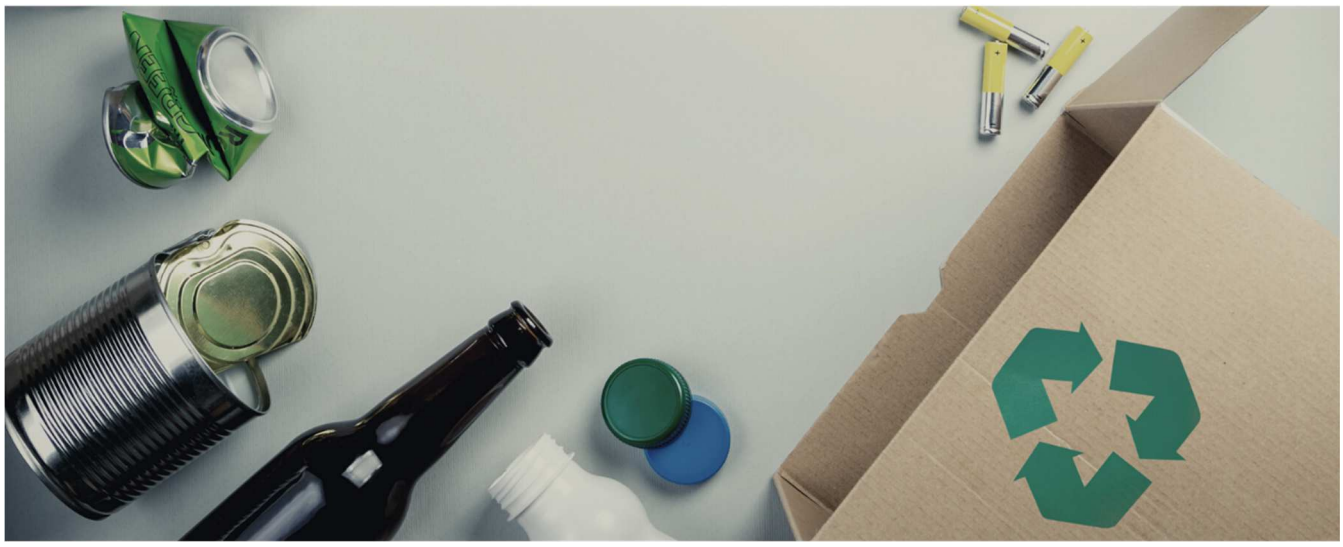
		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Periodo di validità – Revisioni

Il presente documento è parte integrante del sistema di gestione qualità ambiente e sicurezza che TEKNOSERVICE S.r.l. ha implementato e mantiene attivo e viene revisionato ed aggiornato almeno annualmente e comunque ad ogni variazione significativa dei servizi svolti.

Dove trovare la Carta dei Servizi

La carta dei servizi è pubblicata sul sito WEB del Comune di Capodrise e di TEKNOSERVICE



SEZIONE 2 – PRESENTAZIONE DEL GESTORE DEL SERVIZIO

L’ambito di attività

TEKNOSERVICE S.r.l. è una società a responsabilità limitata, con sede legale ed amministrativa in Piossasco, (Torino) Viale dell’Artigianato, 10. La Società opera nel settore ambientale dal 2004, sia nel trattamento e smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilabili sia nello svolgimento dei servizi di igiene urbana.

Attualmente le attività svolte riguardano:

- Attività di nettezza urbana, di igiene ambientale; di raccolta e trasporto di rifiuti urbani e speciali, pericolosi e non, in forma differenziata e/o indifferenziata;
- Servizi di spazzamento manuale e meccanizzato; lavaggio strade, irrorazioni, disinfezioni, disinfestazioni, derattizzazione, deblattizzazione, defogliazione, demuscazione, sanificazione ed interventi per la difesa dell'ambiente; pulizia degli arenili, specchi d'acqua e raccolta rifiuti lacustrie/o portuali; Attività di sgombero neve; attività di spurgo fosse e deostruzione caditoie; attività di bonifica di suoli, aree, ivi compresa l'attività di prelievo e trasporto in impianti autorizzati, incluso bonifiche di beni contenenti amianto;
- Attività di raccolta e trasporto di rifiuti ospedalieri, di carogne animali; Pulizie generali e speciali, civili, industriali, ospedaliere e per industrie alimentari;

- Gestione di centri di raccolta rifiuti, impianti e discariche, compresa la compattazione e la movimentazione;
- Gestione impianti di stoccaggio e distribuzione di combustibile, carburanti e lubrificanti, fornitura di combustibili liquidi, gassosi e solidi ad enti pubblici e privati;
- Costruzione e gestione anche in regime di concessione di depuratori; di discariche; di impianti di compostaggio;
- Installazione, manutenzione, revisione, riparazione, ampliamento e trasformazione di impianti idrosanitari; trattamento, uso, accumulo e consumo di acqua; di riscaldamento e di climatizzazione; igienici, cucine, lavanderie, del gas e loro manutenzione; di protezione antincendio; progettazione, esecuzione, interventi di ottimizzazione, gestione e manutenzione in genere di impianti termoidraulici, termici, di ventilazione, di condizionamento;
- Commercializzazione e fornitura di materiali ed attrezzature per ecologia; intermediazione e commercio di rifiuti, di rottami metallici e di metalli in genere;
- Noleggio di mezzi ed attrezzature per servizi ecologici anche per conto di terzi; autotrasporti di cose per conto terzi, nazionali ed internazionali; demolizione di edifici e sistemazione del terreno; lavori generali e trasporti durante la costruzione di edifici ed attività connesse; costruzioni e manutenzioni edili, stradali e meccaniche;
- Attività di studio, consulenza, progettazione ed intervento nel settore ambientale, monitoraggio ambientale;
- Attività di gestione tariffazione e relativa bollettazione per servizi inerenti l'igiene ambientale; servizio di rilevazione generale delle utenze;

I NUMERI DI TEKNOSERVICE

In Italia l'Azienda è presente con oltre 1800 automezzi; 47 unità locali; 53 Centri Comunali di Raccolta; serviamo 207 Enti Locali e 2.000.000 ca. abitanti tra le Regioni Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Liguria, Lombardia, Piemonte, Puglia e Sardegna.
Il dettaglio seguente riepiloga il bacino di utenza ed il numero complessivo di Comuni serviti, il numero di dipendenti attualmente in forza alla Teknoservice ed il numero di mezzi della flotta aziendale.

ABITANTI SERVITI
2.000.000

COMUNI O ENTI SERVITI
306

DIPENDENTI
2.320

UNITÀ LOCALI
47

MEZZI IN DOTAZIONE
Oltre 1800 veicoli autorizzati

AUTORIZZAZIONI

TEKNOSERVICE S.r.l. è in possesso delle seguenti autorizzazioni

Albo Nazionale Gestori Ambientali al numero TO01821 nelle seguenti categorie e classi:

- **CATEGORIA 1 - CLASSE A** (Raccolta e trasporto di rifiuti urbani ed assimilabili) dal 25/10/2019 valida fino al 25/10/2024
- Attività di spazzamento meccanizzato – **Classe: A**
- Gestione di centri di raccolta di rifiuti urbani raccolti in modo differenziato - **Classe: A**
- **Sottocategorie D1, D2, D3, D4, D5, D6 – Classe: A Sottocategoria D7 – Classe: B**
- **CATEGORIA 4 – CLASSE A** (Raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi) dal 25/10/2019 valida fino al 25/10/2024
- **CATEGORIA 5 – CLASSE C** (Raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi) dal 25/10/2019 valida fino al 25/10/2024
- **CATEGORIA 8 – CLASSE C** (Intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi) dal 20/12/2021 valida fino al 20/12/2026
- **CATEGORIA 9 – CLASSE D** (bonifica di siti) dal 22/11/2012 valida fino al 3/11/2022
- **CATEGORIA 10B – CLASSE E** (attività di bonifica di beni contenenti amianto) Dal 14/02/2022 valida fino al 14/02/2027
- **CATEGORIA 2 Bis - CONTO PROPRIO** dal 10/03/2009 valida fino al 29/06/2022

LE NOSTRE CERTIFICAZIONI

TEKNOSERVICE S.r.l. ha ottenuto le seguenti importanti certificazioni:

- ***Certificazione del sistema di qualità della serie europea ISO 9001:2015;***
- ***Certificazione del sistema di gestione ambientale della serie europea ISO 14001:2015 secondo norma EMAS 1221/2009***

Gli obiettivi prefissati dalla direzione aziendale sono stati sempre accompagnati da un'attenzione notevole agli standard di sicurezza ed alla responsabilità socialità, incorporandoli nell'essenza stessa del suo operato. Questa visione di insieme ha portato ad acquisire anche ulteriori certificazioni che ne testimoniano l'applicazione nel lavoro quotidiano:

- **Certificazione del sistema di gestione della sicurezza** attestante il rispetto delle norme di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori secondo la normativa OHSAS 18001:2007 (Occupational Health and Safety Assessment Series);
- **Certificazione del Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro** attestante il rispetto delle norme sicurezza, ridurre i rischi in ambito lavorativo e migliorare la salute e il benessere dei lavoratori secondo la normativa ISO 45001:2018
- **Certificazione del sistema della gestione aziendale attinenti alla responsabilità sociale d'impresa** (CSR - corporate social responsibility) attestante il rispetto delle norme di responsabilità sociale d'impresa secondo la normativa SA 8000:2014 (Social Accountability);

Non bisogna inoltre dimenticare l'iscrizione dell'azienda alla White-List della Prefettura di Torino AL n. 012801/2014Area I bis Antimafia per i seguenti settori di attività:

- Estrazione, fornitura e trasporto di terra e materiali inerti; noli a freddo di macchinari; noli a caldo;
- Autotrasporto per conto terzi
- Servizi ambientali, comprese le attività di raccolta, di trasporto nazionale e transfrontaliero, anche per conto di terzi, di trattamento e di smaltimento dei

rifiuti, nonché le attività di risanamento e di bonifica e gli altri servizi connessi alla gestione dei rifiuti;

TEKNOSERVICE Srl aderisce inoltre al codice etico secondo il modello previsto dal Decreto Legislativo 231/2001.

POLITICA DELLE QUALITÀ

La Direzione considera prioritaria la diffusione della cultura della qualità, del rispetto e tutela dell'ambiente e dell'attenzione alla salute e sicurezza sul lavoro, per la crescita dell'Organizzazione e di tutte le parti interessate con cui essa interagisce direttamente o indirettamente.

A tal fine, adottando un sistema di gestione che valuta attentamente ogni processo, o area di responsabilità, e i possibili pericoli, attuando tutti gli interventi necessari - in ottica preventiva - di mitigazione del rischio come opportunità di miglioramento continuo (Risk-Based Thinking), si ritiene fondamentale operare secondo le modalità previste dal Sistema di Gestione Integrato qualità-ambiente-salute e sicurezza sul lavoro basato sulle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, EMAS e UNI ISO 45001:2018.

In relazione al proprio contesto, alle parti interessate e alle attività e ai prodotti/servizi erogati, la Direzione si impegna a:

- promuovere l'approccio per processi e, per ciascun processo, valutare e gestire i rischi e le opportunità;
- definire obiettivi e indicatori, considerando in ogni azione/decisione presa tutti i pertinenti aspetti legati alla qualità, all'ambiente e alla salute e sicurezza sul lavoro, e monitorarli attraverso un costante riesame;
- valutare le esigenze del Cliente al fine di soddisfarne al meglio i requisiti, così da favorire la competitività aziendale generale;
- rispettare e soddisfare tutte le leggi e i requisiti applicabili ed attuare un controllo costante con specifiche verifiche di conformità;
- proteggere e valorizzare l'ambiente e adottare tutte le misure necessarie per prevenire l'inquinamento, ridurre il consumo di energia sotto qualsiasi forma e ottimizzare l'utilizzo delle risorse
- fornire condizioni di lavoro sicure e salubri e adottare tutte le misure necessarie per eliminare i pericoli, ridurre i rischi e per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- attuare i processi necessari per prepararsi e rispondere alle potenziali situazioni di emergenza;
- promuovere la consultazione e partecipazione dei lavoratori e dei rappresentanti dei lavoratori

- comunicare con i Clienti ed i Fornitori/Partners per migliorare la gestione combinata dei diversi aspetti qualità, ambiente e salute e sicurezza sul lavoro, fornire le risorse necessarie alla realizzazione, al mantenimento dell'efficacia e al miglioramento del sistema di gestione integrato per la qualità, ambiente e salute e sicurezza sul lavoro.

A tal fine si ritiene centrale il coinvolgimento di tutte le parti interessate attraverso:

- la sensibilizzazione di tutte le parti interessate sugli impegni della presente Politica integrata; il coinvolgimento degli stakeholder nei processi di definizione degli obiettivi del sistema di gestione integrato;
- la formazione continua e l'acquisizione della consapevolezza da parte del Personale, operante a tutti i livelli, rispetto agli elementi fondanti della gestione della qualità, dell'ambiente e della salute e sicurezza propria, dei colleghi e di tutte le parti interessate;
- processi di comunicazione e confronto trasparenti in relazione ai requisiti e alle prestazioni del sistema digestione integrato tra tutti i soggetti portatori di interesse.

Gli impegni assunti nella presente Politica sono tradotti in obiettivi periodicamente monitorati dalla Direzione, la quale rende nota la propria irrevocabile determinazione al loro raggiungimento e conferma il proprio impegno per definire le strategie, garantire le necessarie risorse, sostenere gli sforzi organizzativi, verificare la coerenza dei risultati conseguiti, necessari per garantire l'attuazione del Sistema di Gestione ed un suo continuo miglioramento.
La Direzione assicura che la presente Politica sia documentata, resa operativa, mantenuta attiva, periodicamente riesaminata, diffusa a tutto il personale e a tutte le parti interessate, nonché resa disponibile al pubblico.

SEZIONE 3 – PRINCIPI FONDAMENTALI

TEKNOSERVICE S.r.l. svolge le proprie attività in conformità ai principi fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994.

Eguaglianza di trattamento

TEKNOSERVICE S.r.l. garantisce uguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato riportate sui contratti di appalto in essere con i singoli Enti, sia fra le diverse aree geografiche di utenza (anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili) sia tra le diverse categorie o fasce di utenti.

Imparzialità

TEKNOSERVICE S.r.l. ispira il proprio comportamento a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità e pertanto si impegna ad una interpretazione univoca delle singole clausole e delle condizioni generali inerenti l'erogazione del servizio.

Continuità e regolarità

TEKNOSERVICE S.r.l. garantisce lo svolgimento regolare e continuo del servizio su tutto il territorio. Deroghe a tale impegno sono imputabili esclusivamente a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali eventi naturali, scioperi, impedimenti di terzi, ecc.). Eventuali disservizi vengono tempestivamente individuati e risolti grazie al controllo sul territorio svolto costantemente dai responsabili delle singole unità operative e ad una struttura organizzativa in grado di effettuare interventi integrativi per garantire la conformità dei servizi forniti. TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a rispettare

tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'Azienda garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

Partecipazione

TEKNOSERVICE S.r.l. favorisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio tramite proposte, suggerimenti o reclami.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure ed iniziative aziendali che possono interessarlo, TEKNOSERVICE S.r.l. utilizza i seguenti strumenti:

- Campagne informative tramite distribuzione di materiale informativo e tramite media tradizionali (stampa, radio, televisione)
- Social media
- Applicazioni specifiche per smartphone; sito internet www.teknoserviceitalia.com
- Sito del Comune di Capodrise
- Materiale informativo disponibile presso il Comune

Professionalità

Il personale dipendente da TEKNOSERVICE S.r.l. svolge la propria attività lavorativa con diligenza, efficienza e correttezza, utilizzando al meglio gli strumenti a disposizione e finalizzando la propria attenzione al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Lealtà e correttezza

Il personale dipendente da TEKNOSERVICE S.r.l. è tenuto a mantenere un comportamento improntato a principi di lealtà e correttezza; non utilizza a fini personali informazioni, beni o attrezzature messi a disposizione per le finalità di servizio.

Chiarezza delle informazioni

TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a fornire esaustive e capillari utilizzando strumenti di facile accesso per gli utenti ed un linguaggio efficace e comprensibile.

Tutela dell'Ambiente

TEKNOSERVICE S.r.l. s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti ed a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte. S'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. Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verranno eseguiti in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.

Sicurezza dei lavoratori

TEKNOSERVICE S.r.l. opera sul territorio scegliendo attrezzature, predisponendo procedure ed impiegando e formando personale in modo da garantire sempre la massima tutela dell'ambiente e della salute dei cittadini e dei propri operatori.

In quest'ottica, e come previsto dal proprio sistema di gestione aziendale integrato qualità ambiente e sicurezza, TEKNOSERVICE S.r.l. ha individuato e mette in atto una serie di interventi che permettano non solo il rispetto della legislazione vigente ma il miglioramento continuo delle prestazioni qualitative, ambientali e di sicurezza:

- Rinnovo di parte del proprio parco mezzi al fine di minimizzare le emissioni in atmosfera e la rumorosità degli stessi;
- Predisposizione ed attuazione di un piano di manutenzione dei mezzi atto a garantirne sempre la massima efficienza;
- Predisposizione ed attuazione di un programma di formazione del personale in materia di tutela ambientale e di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

Qualità, efficienza ed efficacia del servizio

TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a garantire il miglioramento continuo delle proprie attività adottando tutte le soluzioni tecnologiche ed organizzative più opportune per il raggiungimento di tale obiettivo.

I fattori caratterizzanti la qualità sono:

- Continuità del servizio
- Tutela dell'ambiente
- Formazione del personale
- Procedure di comunicazione e accessibilità agli utenti delle informazioni che li riguardano
- Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite

Per garantire un adeguato servizio all'utenza TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a:

- Utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (mezzi, spazzatrici, cassonetti, etc.)
- Creare il minor disagio possibile all'utenza durante lo svolgimento dei servizi
- Mantenere i contenitori per la raccolta efficienti e puliti
- Rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro (dove contrattualmente previsto)

Cause di forza maggiore

Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- Atti di autorità pubblica
- Eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente
- Scioperi
- Situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica
- Indisponibilità degli impianti di smaltimento/trattamento
- Situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità.

j

Privacy

TEKNOSERVICE S.r.l. s'impegna a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto di quanto previsto dal Decreto Legislativo 101/2018 in recepimento del Regolamento UE 2016/679.

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sui dati stessi sono effettuate le operazioni strettamente necessarie a tale fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione,

modifica, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione prevista dalla normativa vigente.

SEZIONE 4 – RAPPORTI CON L'UTENZA

Il gestore si impegna a formare il proprio personale affinché il rapporto con l'utenza sia improntato ai principi fondamentali stabiliti dalla presente Carta dei servizi.

Gestione dei punti di contatto

Sportelli informativi

L'utente può relazionarsi con il gestore dei servizi attraverso i seguenti canali:

- Contatto diretto presso infopoint
- Sito internet www.teknoserviceitalia.com
- Email: info@teknoserviceitalia.com

Localizzazione del punto informativo

Nel territorio di Capodrise è attivo uno sportello di ricevimento dell'utenza in via S'Antonio Abate. Numero telefonico 081 18529552

Orari

L'infopoint è aperto il lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 09.00 alle 13.00 ed il martedì dalle 16.00 alle 18.00.

Il sito internet e la mail sono operativi 24 ore su 24.

Informazioni e utilità

Tramite il punto informativo o il sito internet l'utente può:

- Ottenere informazioni sui calendari, le frequenze e gli orari di erogazione dei servizi di raccolta
- Ottenere informazioni sui calendari, le frequenze e gli orari di erogazione dei servizi di spazzamento e lavaggio strade
- Conoscere l'elenco dei rifiuti conferibili
- Ottenere informazioni sulle corrette modalità di separazione dei rifiuti
- Ottenere consigli utili per l'ottimizzazione dei servizi
- Ricevere segnalazioni su eventuali modifiche, anche temporanee dei servizi o su eventi
- Prenotare i servizi di raccolta di ingombranti e RAEE.
- Richiedere la riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
- Effettuare segnalazioni di abbandoni o mancati ritiri.

Tempi di attesa

Il gestore si impegna a contenere tempi di attesa agli sportelli fisici per lo svolgimento delle pratiche relative ai servizi di igiene urbana al fine di migliorare la qualità percepita dall'utenza. I tempi di attesa medi sono di circa 15 minuti, mentre il tempo massimo è inferiore ai 40 minuti.

I tempi indicati devono intendersi in normali condizioni di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, non prevedibili e non dipendenti dalla volontà del gestore, sarà data comunicazione sia nei luoghi fisici che tramite i risponditori automatici.

Facilitazioni per particolari categorie di utenti

Il gestore assicura la conformità delle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (portatori di handicap e altre categorie protette) ai propri servizi di sportello e si impegna ad agevolare tale soggetti nella fruizione di tali servizi.

Servizio telefonico

E' attivo un servizio telefonico gratuito (numero verde) al numero 800 808750 operativo con operatore telefonico dalle 08.30 – alle 17.30 dal lunedì al venerdì e dalle 08.30 alle 12.30 il sabato. Negli altri orari è operativa la segreteria telefonica.

Informazioni e utilità

Tramite il servizio telefonico l'utente può:

- Ottenere informazioni sui calendari, le frequenze e gli orari di erogazione dei servizi di raccolta
- Ottenere informazioni sui calendari, le frequenze e gli orari di erogazione dei servizi di spazzamento e lavaggio strade
- Conoscere l'elenco dei rifiuti conferibili
- Ottenere informazioni sulle corrette modalità di separazione dei rifiuti
- Ottenere consigli utili per l'ottimizzazione dei servizi
- Ricevere segnalazioni su eventuali modifiche, anche temporanee dei servizi o su eventi
- Prenotare i servizi di raccolta di ingombranti e RAEE.
- Richiedere la riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
- Effettuare segnalazioni.

Tempi di attesa

Il gestore si impegna inoltre a mantenere tempi di attesa agli sportelli telefonici, anche tramite risponditore automatico, nel limite massimo di 240 secondi prima di rispondere; i tempi medi di attesa sono di 98 secondi.

I tempi indicati devono intendersi in normali condizioni di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, non prevedibili e non dipendenti dalla volontà del gestore, sarà data comunicazione sia nei luoghi fisici che tramite i risponditori automatici.

Gestione delle segnalazioni e dei reclami

Segnalazioni e richieste di informazione

Tramite i punti di contatto l'utente può inoltrare segnalazioni o richiedere informazioni inerenti l'erogazione dei servizi di raccolta rifiuti, di pulizia delle strade di gestione del centro di raccolta e della gestione dei contenitori utilizzati per il servizio di raccolta.

Gli addetti daranno risposta nel più breve tempo possibile, di norma nell'arco della stessa giornata, salvo casi che richiedano verifiche, sopralluoghi o analisi di documenti; i tempi massimi di intervento sono comunque definiti in cinque giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente per le segnalazioni di disservizi e di dieci giorni per la riparazione/sostituzione di contenitori.

Reclami

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata per scritto dal diretto interessato a mezzo lettera, mail o sito internet agli indirizzi sopra riportati compilando in ogni campo l'apposito modulo, allegato alla presente Carta dei Servizi, predisposto dal gestore e reperibile sul proprio sito internet. Al momento della presentazione del reclamo l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi.

Il gestore s'impegna a rispondere ad ogni reclamo pervenuto per iscritto entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data di protocollo aziendale.

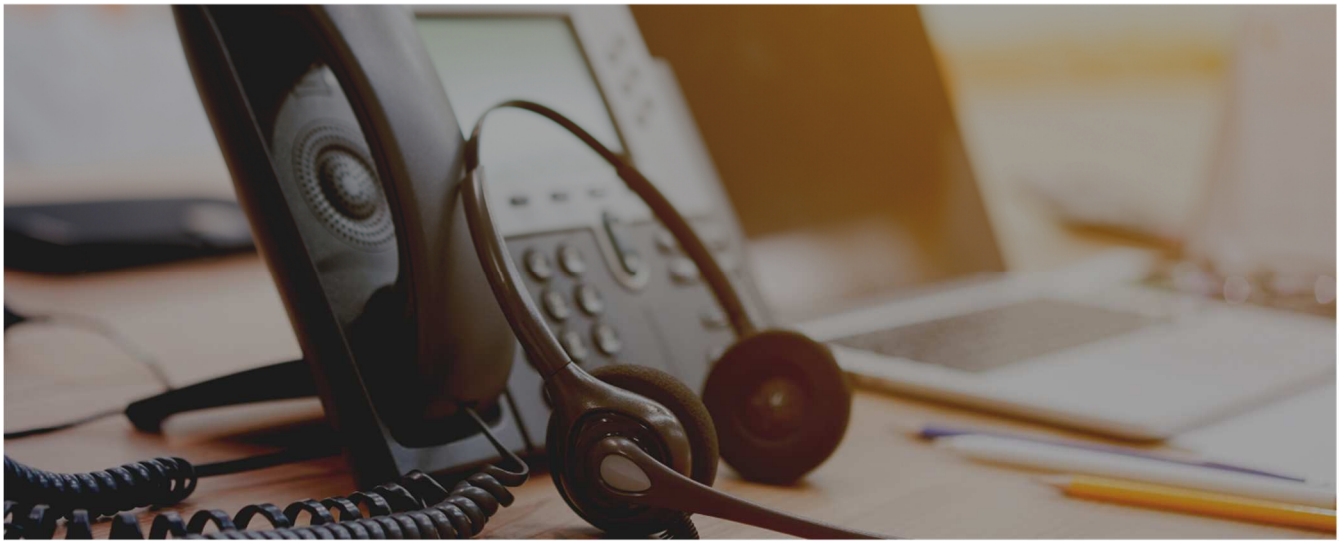
Il gestore si impegna a formulare la risposta per scritto in modo chiaro e comprensibile indicando nella stessa il riferimento al reclamo ed il riferimento organizzativo del soggetto incaricato di fornire, ove necessario, ulteriori chiarimenti.

La risposta conterrà:

- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi e contrattuali applicati
- la decrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Nel caso in cui la risposta non sia ritenuta soddisfacente, l'utente potrà ricorrere, sempre rivolgendosi all'ufficio Qualità Ambiente e Sicurezza, al "Comitato Tecnico della Carta Servizi" che avrà il compito di risolvere in sede extragiudiziale eventuali controversie che possano intervenire tra il gestore e utente con riferimento a violazioni ai principi ed agli standard della Carta dei Servizi e di rispondere alle richieste dell'utente stesso.

Il gestore s'impegna a rispondere altresì ad ogni richiesta di informazione e chiarimenti pervenuta per iscritto o via e-mail entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data di protocollo aziendale.



Organi di tutela

Gli utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dalle aziende erogatrici del servizio, con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Garante dei servizi locali quale organo di tutela.

SEZIONE 5 – SERVIZI DI IGIENE URBANA

Generalità

I servizi di igiene urbana svolti da TEKNOSERVICE S.r.l. sul territorio servito e gli standard di qualità di detti servizi variano da Comune a Comune in funzione delle singole esigenze e delle richieste espresse dalle diverse amministrazioni in fase di gara d'appalto. Nel calendario ecologico, distribuito ogni anno al singolo utente, vi sono indicate le date e le frequenze dei singoli servizi di raccolta.

Le principali attività svolte sul territorio sono:

- raccolta della frazione secca separata al domicilio dalle utenze
- raccolta differenziata della frazione organica al domicilio dalle utenze
- raccolta differenziata del vetro al domicilio dalle utenze
- raccolta differenziata carta al domicilio dalle utenze
- raccolta differenziata plastica e lattine al domicilio dalle utenze
- raccolta degli ingombranti al domicilio dalle utenze
- raccolta differenziata medicinali con contenitori stradali
- raccolta differenziata pile con contenitori stradali
- trasporto di tutte le singole frazioni di rifiuti derivanti dallo svolgimento dei singoli servizi presso il luogo di trattamento/smaltimento
- spazzamento meccanizzato e manuale delle vie e piazze cittadine

- pulizia delle aree mercatali
- lavaggio delle strade e delle piazze
- diserbo e sfalcio delle erbe infestanti
- disinfestazione e derattizzazione
- pulizia degli scarichi abusivi di rifiuti.
- servizi vari e su richiesta del Comune di Capodrise

Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti

Modalità di raccolta

La raccolta delle frazioni principali – frazione organica, secco residuale, multimateriale e vetro – viene effettuata con la modalità domiciliare porta a porta. Ogni utenza è dotata di contenitori specifici per ciascuna tipologia di rifiuto. La dotazione di contenitori è fatta per ogni singola utenza in funzione della tipologia e della dimensione.

Orari di erogazione dei servizi di raccolta

I servizi di raccolta hanno inizio alle ore 06.00 e termine entro le ore 12.00

Modalità di esposizione

I contenitori devono essere esposti, a cura degli utenti, su aree pubbliche o, eccezionalmente, su aree private concordate con il gestore, e comunque in luoghi facilmente accessibili ai mezzi di raccolta.
Gli utenti devono esporre i rifiuti dopo le ore 20.00 del giorno antecedente la raccolta e prima delle ore 06.00 del giorno di raccolta.

Tipologia di contenitori

Ogni utenza domestica o assimilata viene dotata di un kit così composto:

- Sacchi 12 litri in materiale biodegradabile per la raccolta della frazione organica
- Mastello 35 litri di colore marrone per l'esposizione della frazione organica
- Sacchi color ambra da 60 litri per la raccolta della frazione secca
- Mastello da 35 litri di colore grigio per l'esposizione della frazione secca
- Sacchi colore blu per la raccolta della carta
- Mastello da 35 litri di colore blu per l'esposizione della carta
- Mastello da 35 litri di colore verde per l'esposizione del vetro
- Sacco da 110 litri di colore giallo per la raccolta di plastica e lattine

Per la reintegrazione periodica della dotazione di sacchi gli utenti si possono recare presso l'infopoint in Piazza S'Antanio Abate.

Mappatura delle aree di raccolta

Ai fini dei servizi di raccolta il territorio Comunale è un'unica zona.

Frequenze di raccolta

Le frequenze di raccolta dei servizi domiciliari sono le seguenti:

Utenze domestiche

Frazione organica	Trisettimanale
Frazione residuale	Settimanale
Multimateriale	Settimanale
Vetro	Settimanale
Carta	Settimanale
Ingombranti	A chiamata
Tessili sanitari	Trisettimanale
Scarti vegetali	Settimanale

Utenze non domestiche

Frazione organica	Quadrisettimanale
Frazione residuale	Settimanale
Multimateriale	Bisettimanale
Cartone	Trisettimanale
Vetro	Bisettimanale
Carta	Settimanale

Calendario

Utenze domestiche

	Organico	Multimateriale	Carta	Vetro	Secco	Sfalci
Lunedì	XXX					XXX
Martedì			XXX	XXX		
Mercoledì	XXX					
Giovedì						
Venerdì						
Sabato	XXX					

Utenze non domestiche

	Organico	Multimateriale	Carta	Vetro	Secco	Cartone
Lunedì						
Martedì						
Mercoledì						
Giovedì						
Venerdì						
Sabato						

Altre raccolte

Sono attive nel territorio di Capodrise anche le seguenti raccolte:

- Raccolta farmaci scaduti: è possibile conferire i farmaci scaduti nei contenitori posizionati presso le farmacie
- Raccolta pile esauste: è possibile conferire le pile esauste presso i principali rivenditori
- Oli vegetali esausti: nei contenitori posizionati sul territorio
- Toner: nei contenitori presso i rivenditori
- Micro RAEE: nei contenitori presso i rivenditori

Rimozione degli scarichi abusivi di rifiuti

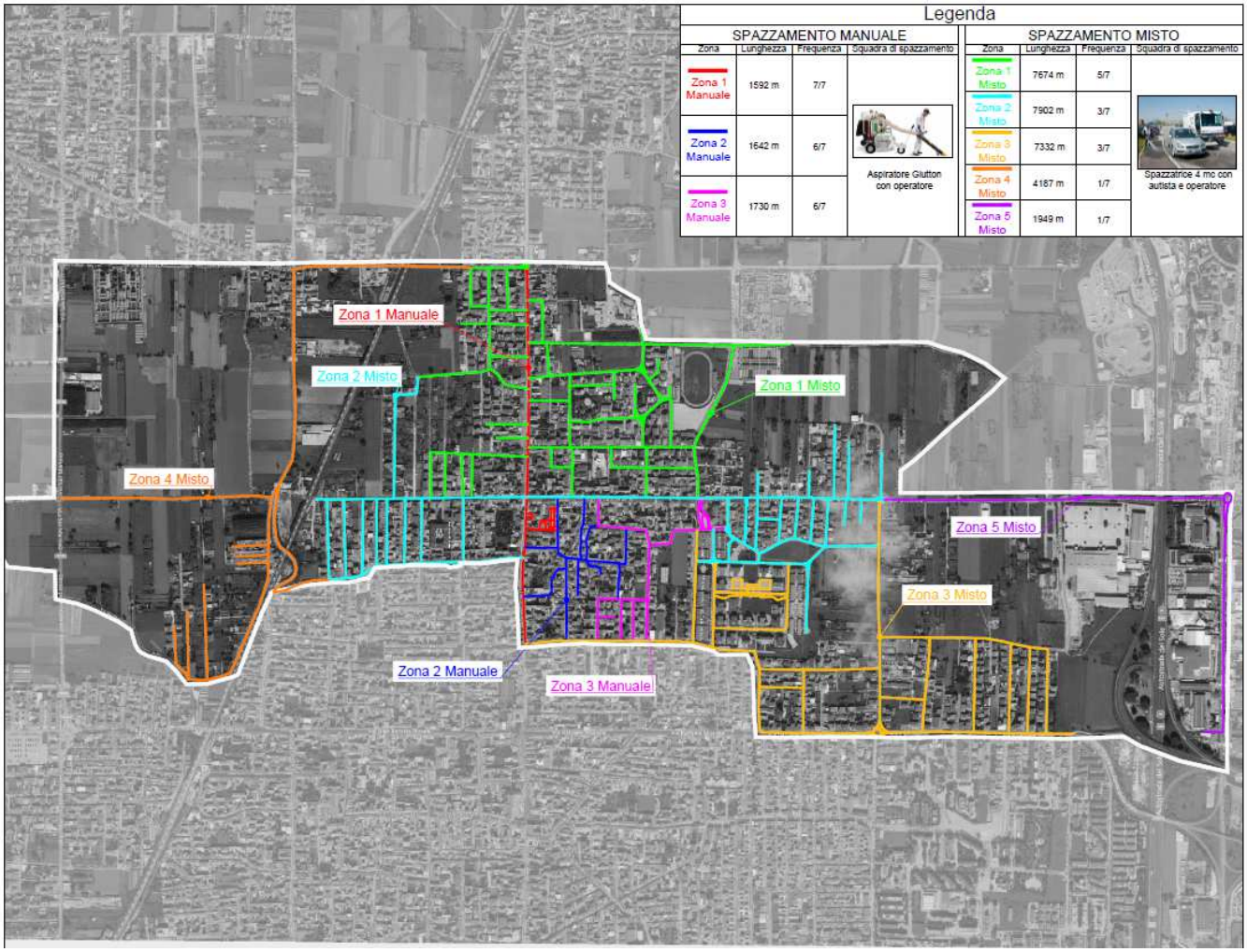
La rimozione dei rifiuti illecitamente abbandonati sul territorio comunale avviene in base alle segnalazioni dell'Ufficio Ambiente del Comune di Capodrise. Tempi di intervento e squadre dedicate vengono definite in base alla tipologia e dimensioni dello specifico scarico.

Servizi di spazzamento e lavaggio delle strade

Sul territorio comunale sono attivi servizi di spazzamento manuale e meccanizzato e di vuotatura dei cestini stradali.

Mappatura delle aree di spazzamento

Le aree oggetto di spazzamento sono riportate nella planimetria allegata



Orari di erogazione dei servizi di spazzamento

I servizi di spazzamento hanno inizio alle ore 06.00 e termine entro le ore 12.00

Spazzamento manuale

La pulizia viene effettuata manualmente da un operatore dotato di scopa e pala raccogli rifiuti. L'intervento riguarda l'intera larghezza della carreggiata comprese cunette e marciapiedi.

L'operatore garantisce la rimozione di cartacce, foglie, escrementi animali e qualunque rifiuto asportabile manualmente.

Il servizio inizia alle ore 06.00 e termina alle ore 12.00

Vuotatura dei cestini stradali

Tutti i cestini gettacarte vengono vuotati con la stessa frequenza prevista per il servizio di spazzamento manuale della via dove il cestino insiste.

Spazzamento meccanizzato

Il servizio viene erogato con frequenza giornaliera operando in supporto alle zone di spazzamento manuale.

Il servizio viene espletato tramite autospazzatrice meccanica coadiuvata da un operatore a terra per le operazioni di finitura in particolare nei punti dove la macchina non riesce ad operare.

Servizi di pulizia del mercato

Viene garantito l'asporto dei rifiuti e la pulizia delle aree di svolgimento del mercato settimanale il martedì

I servizi iniziano al termine delle attività di vendita e terminano entro due ore.

Le attività comprendono la raccolta separata delle varie tipologie di rifiuto e la pulizia dell'area mediante spazzamento manuale e lavaggio delle superfici.

Servizi a chiamata

Tipologie di rifiuto interessate

Sono oggetto di raccolta su chiamata le seguenti tipologie di rifiuto:

- Rifiuti ingombranti
- Rifiuti elettrici ed elettronici di grandi dimensioni (frigoriferi, lavatrici, ecc.)

Utenze interessate

Sono interessate al servizio unicamente le utenze domestiche.

Modalità di erogazione del servizio

L'utente interessato può prenotare il servizio mediante chiamata al verde, tramite mail o mediante la specifica pagina del sito internet aziendale. Al momento della prenotazione l'utente deve obbligatoriamente comunicare:

- Nome, cognome e codice fiscale
- Codice utente
- Codice utenza e indirizzo ove si richiede il ritiro
- Dati relativi ai rifiuti da ritirare, ovvero tipologia e numero

Gli addetti comunicano la data di effettuazione del servizio. Il giorno concordato l'utente deve far trovare i rifiuti davanti al proprio numero civico.
Sono ritirabili massimo cinque pezzi per ogni chiamata.

Frequenza di erogazione del servizio

Il servizio è attivo con frequenza bisettimanale nella giornata di mercoledì per i rifiuti ingombranti e di giovedì per i RAEE.

Gestione dei contenitori (compresi sacchi)

Tipologie di contenitori utilizzati

Per i servizi di raccolta rifiuti vengono impiegate le seguenti tipologie di contenitori:

- Sacchi 12 litri in materiale biodegradabile per la raccolta della frazione organica
- Mastello 35 litri di colore marrone per l'esposizione della frazione organica
- Sacchi color ambra da 60 litri per la raccolta della frazione secca
- Mastello da 35 litri di colore grigio per l'esposizione della frazione secca
- Sacchi colore blu per la raccolta della carta
- Mastello da 35 litri di colore blu per l'esposizione della carta
- Mastello da 35 litri di colore verde per l'esposizione del vetro
- Sacco da 110 litri di colore giallo per la raccolta di plastica e lattine

Fornitura dei contenitori

Le nuove utenze possono presentarsi presso l'infopoint di Piazza Sant'Antonio Abate per ricevere i kit di attivazione. La dotazione annuale di sacchi per gli anni successivi a quello di attivazione può essere ritirata presso l'infopoint.

Posizionamento o spostamento dei contenitori

I contenitori in dotazione alle utenze domestiche es assimilate devono essere mantenuti all'interno delle proprietà ed esposti nei luoghi destinati alla raccolta unicamente nei giorni e negli orari previsti. Analogamente anche i contenitori in dotazione alle utenze non domestiche devono risiedere su area privata. Il posizionamento su area pubblica deve preventivamente essere autorizzato da parte dei competenti Uffici Comunali

Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Per le segnalazioni relative a situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il numero verde 800 615.622 gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento di chiamata, ad un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento.

Ambito di intervento

Sono oggetto di pronto intervento unicamente le seguenti casistiche:

- Rimozione di rifiuti abbandonati laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza ovvero ostacolino la normale viabilità
- Rimozione di rifiuti stradali in seguito a incidenti laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo
- Rovesciamento di contenitori stradali ove ostruiscano la normale viabilità.

Laddove si verifichi la necessità di caratterizzazione dei rifiuti abbandonati prima della loro rimozione il gestore provvede alla messa in sicurezza ed al confinamento dell'area entro quattro ore dalla segnalazione.

La rimozione avverrà, compatibilmente con i tempi legati all'ottenimento di autorizzazioni, entro quindici giorni dalla segnalazione.

Tempi di intervento

Il gestore si impegna ad intervenire nel più breve tempo possibile, anche in funzione dell'urgenza dell'intervento, e comunque entro quattro ore dalla segnalazione, salvo quanto previsto al punto precedente.

SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Generalità

Il gestore si impegna a rispettare livelli minimi di qualità dei servizi resi individuando indicatori numerici rappresentativi della validità dell'esecuzione e soprattutto della soddisfazione dell'utente.
Tale impegno si traduce in un costante lavoro di controllo delle attività svolte e analisi delle non conformità e delle soluzioni adottate finalizzato ad un continuo miglioramento.
Sono identificate sostanzialmente due aree di intervento:

1. Qualità del servizio erogato
2. Rapporti con l'utenza

Ad ogni indicatore è associato uno specifico livello di qualità, intendendosi per tale il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente verificabile in modo oggettivo dallo stesso.
Teknoservice garantisce altresì un livello generale di qualità inteso come organicità dei servizi resi per come previsti dal Capitolato Speciale di Appalto.

Indicatori di qualità dei servizi

La tabella che segue riepiloga gli standard specifici associati a ciascun servizio.

Area	Servizio	Indicatore	Obiettivo	Gestione non conformità
Qualità del servizio erogato	Raccolta rifiuti	Mancata raccolta presso singola utenza (a seguito di esposizione regolare)	Nessuna segnalazione (entro le ore 13.00)	Recupero entro il giorno successivo
Qualità del servizio erogato	Raccolta rifiuti	Segnalazione esposizione scorretta o materiale non conforme	Segnalazione entro la fine del servizio	Da concordare con Uffici Comunali
Qualità del servizio erogato	Raccolta ingombranti	Segnalazione di raccolte prenotate e non eseguite	Nessuna segnalazione (entro le ore 13.00)	Recupero entro il giorno successivo
Qualità del servizio erogato	Spazzamento strade	Rispetto della frequenza e del calendario di intervento	95% delle superfici coperte	Recupero entro 48 ore
Qualità del servizio erogato	Svuotamento cestini	Rispetto della frequenza e del calendario di intervento	Nessuna segnalazione (entro le ore 13.00)	Recupero entro il giorno successivo
Qualità del servizio erogato	Pulizia aree mercatali	Termine orario di intervento	Entro tre ore da inizio servizio	Recupero immediato
Qualità del servizio erogato	Raccolta rifiuti abbandonati	Rispetto dei tempi indicati dalla committenza (in funzione della tipologia di intervento)	Nessuna segnalazione	Recupero entro 48 ore
Qualità del servizio erogato	Sostituzione contenitori rotti	Tempo di intervento dalla data di segnalazione	Entro 10 giorni lavorativi	n.n.
Rapporti con l'utenza	Gestione reclami	Tempo di risposta a reclami scritti	Entro 20 giorni lavorativi	n.n.
Rapporti con l'utenza	Forniture	Consegna kit nuove utenze	Entro 3 giorni lavorativi	Entro il giorno successivo

Grado di soddisfazione dell'utente

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dell'utente, inteso sia come Ente committente che come singola utenza, il gestore effettua periodiche verifiche e rilevazioni sull'operato delle singole unità produttive.

In base alle risultanze ditali verifiche vengono redatti rapporti sulla qualità del servizio che entrano a far parte del database del sistema di gestione della qualità.

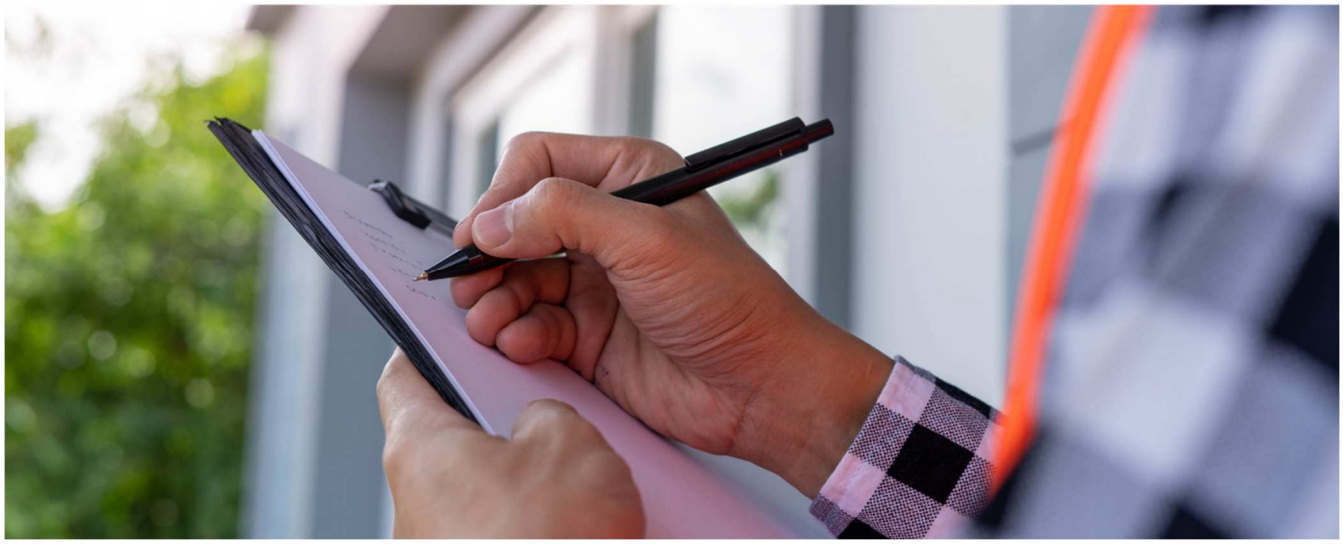
Vengono svolte anche apposite indagini di "customer satisfaction" affidate ad agenzie specializzate esterne alla società, effettuate su campioni rappresentativi dell'utenza servita.

L'intento è quello di rilevare scientificamente la percezione della qualità percepita da parte degli utenti, valutando i punti di forza e le aree di miglioramento.

Sistema di controllo dei servizi

Il sistema di controllo dell'andamento dei servizi è organizzato su più livelli, ed è strutturato per garantire la maggiore efficienza dei singoli reparti operativi ed il coordinamento degli stessi. La strutturazione è la seguente:

- Autocontrollo dei singoli operatori in base ai programmi ed alle direttive ricevute
- Controllo da parte dei capi squadra in base al programma di lavoro
- Verifica delle segnalazioni effettuate dagli operatori
- Sopralluoghi di controllo richiesti/effettuati dalla Committenza
- Controlli eseguiti dal responsabile tecnico di area
- Verifiche ispettive di qualità



Gestione delle non conformità

La rilevazione di eventuali situazioni di non conformità rispetto alla programmazione dei servizi avviene attraverso vari canali:

- Segnalazioni dirette da parte degli operatori mediante la modulistica del sistema gestione qualità
- Rilevazioni effettuate durante le azioni di controllo di cui al paragrafo precedente
- Segnalazioni o reclami da parte della committenza o dell'utenza

Il responsabile del servizio, ricevuta la segnalazione, effettua le dovute verifiche e provvede alla risoluzione della non conformità nei tempi e nei modi previsti dal Capitolato di Appalto e dalla presente Carta dei servizi.
Le attività di gestione delle non conformità sono registrate in modo da consentire le periodiche analisi di efficienza da parte delle Direzioni aziendali.

Il ruolo dell'utente

Una Città pulita e vivibile è il risultato della collaborazione tra il gestore dei servizi e la cittadinanza. Un servizio di alta qualità è funzione non solo della validità in fase di erogazione ma anche in funzione del tipo di fruizione, in sostanza del rispetto delle regole da parte dei cittadini.
Gli utenti pertanto si impegnano a:

- Effettuare una corretta raccolta differenziata, separando i materiali riciclabili e rispettando giorni e orari di esposizione;
- Non abbandonare rifiuti in strada ma utilizzare gli specifici servizi, anche a chiamata;
- Utilizzare i cestini gettacarte per lo scopo cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti;
- Non gettare a terra alcun genere di rifiuto, compresi i mozziconi di sigaretta;
- Rimuovere tramite lo specifico kit le deiezioni del proprio cane;
- Rispettare i divieti di sosta per la pulizia delle strade.

SEZIONE 7 – GESTIONE DEI DATI RELATIVI AI RIFIUTI

L'Osservatorio Regionale Rifiuti

L'osservatorio Regionale Rifiuti della Regione Campania è un organismo istituito con la Legge regionale 14/2016 e modificato con Deliberazione della Giunta Regionale 7 novembre 2017 n. 677 con compito di raccogliere, elaborare ed aggiornare i dati ambientali del territorio regionale.

L'Osservatorio pubblica sul proprio sito internet i dati aggiornati relativi a ciascun Comune della Regione.

Il gestore, tramite i propri uffici territoriali, raccoglie ed archivia i dati relativi ai rifiuti raccolti mediante il proprio sistema informatizzato di gestione, archiviazione ed elaborazione dei documenti di accompagnamento dei rifiuti.
Il gestore trasmette mensilmente i dati raccolti all'Osservatorio Regionale.
Il gestore archivia dati documenti cartacei di accompagnamento dei rifiuti in base alle vigenti disposizioni di legge.

Massimizzazione della raccolta differenziata

TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a raccogliere e avviare a recupero in maniera differenziata il maggior quantitativo possibile di materiali riciclabili tenuto conto della qualità del materiale conferito.

Nell’ultimo triennio i quantitativi raccolti sono stati i seguenti:

Dati di sintesi

Anno	Dato relativo a:	Popolazione	RD (t)	Tot. RU (t)	RD (%)	RD Pro capite (kg/ab.*anno)	RU pro capite (kg/ab.*anno)
2021	Comune di Capodrise	10.059	3.436,246	4.456,366	77,11	341,61	443,02
2020	Comune di Capodrise	10.104	3.227,652	4.203,332	76,79	319,44	416,01
2019	Comune di Capodrise	10.159	2.898,437	4.194,777	69,10	285,31	412,91

Dati di dettaglio

Anno	Dato relativo a:	Altro RD	Ingombranti misti	Carta e cartone	Frazione Organica	Legno	Metallo	Plastica	RAEE	Selettiva	Tessili	Vetro	Rifiuti da C&D	Pulizia stradale a recupero
2021	Comune di Capodrise	99,431	83,820	413,560	1.761,205	-	57,565	366,324	17,240	1,781	99,820	332,520	-	202,980
2020	Comune di Capodrise	97,550	84,280	397,840	1.791,425	-	56,476	359,394	22,200	1,527	52,840	327,840	-	36,280
2019	Comune di Capodrise	76,300	68,850	330,940	1.656,098	-	44,174	281,106	18,990	1,479	79,640	289,440	-	51,420

MODULO RECLAMO

Spettabile
TEKNOSERVICE Srl
Viale dell'Artigianato 10
10045 Piossasco (TO)
Telefono 011 904311
Fax 011 9043249
e-mail: info@teknoserviceitalia.com

Il sottoscritto/a
Nome _____
Cognome_____
Codice fiscale_____
Recapito postale_____
Recapito posta elettronica_____
Numero di telefono/fax_____
Codice utente_____

Esprime il seguente reclamo relativo al servizio di:

◯ **raccolta rifiuti** ◯ **spazzamento** ◯ **gestione centro di raccolta**

_____
_____
_____
_____
_____

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata mediante:

◯ **lettera**
◯ **fax**
◯ **e-mail**

Data_____ **Firma**_____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 13 del Decreto Legislativo 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**_____

MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle e di trasmetterle all' Azienda in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo: TEKNOSERVICE S.r.l. S.r.l., Viale dell'Artigianato n.10, 10045 Piossasco (TO);
- via fax al numero: 011 9043249;
- via mail al seguente indirizzo: info@teknoserviceitalia.com

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate dal Garante dei servizi locali di interesse economico generale istituito presso la Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, in qualità di organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della L. regionale n. 26/2003.

Grazie per la collaborazione.

Dati relativi all'intestatario

- Genere ☐ Maschio ☐ Femmina
- La preghiamo di indicare la sua età: ☐ da 18 a 24 ☐ da 25 a 34 ☐ da 35 a 44 ☐ da 45 a 54 ☐ da 55 a 64 ☐ oltre 65
- La preghiamo di indicare il suo titolo di studio: ☐nessuno ☐ licenza elementare ☐ licenza media inferiore ☐ licenza media superiore ☐ laurea
- La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia ☐ 1 (da solo) ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ oltre 4
- La preghiamo di indicare qual è la sua Professione: ☐ Studente ☐ Casalinga/o ☐ Pensionato/a ☐ Operaio/a ☐ Impiegato/a ☐ Insegnante ☐ Funzionario/Quadro ☐ Dirigente ☐ Libero professionista ☐ Commerciante ☐ Imprenditore ☐ Altro

Percezione della qualità

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 (molto bassa) a 10 (molto alta) una valutazione sul servizio di igiene urbana offerto dai gestori.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia contenitori, pulizia strade, ecc.										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										

Suggerimenti

Rapporto con il cliente

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 (molto bassa) a 10 (molto alta) il suo voto rispetto alla Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto con il cliente:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico										
Disponibilità servizi via internet										
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche,scioperi, ecc.)										
Disponibilità di informazioni sul servizio(depliant, sito web)										

Suggerimenti

Accessibilità alle informazioni

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione utilizzate per entrare in contatto con l'Azienda indicando il livello di gradimento in una scala da 1 (molto bassa) a 10 (molto alta)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Numero verde/call center										
Sito internet										
Posta elettronica										
Nessuna di queste										

Servizio offerto

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Qualità complessiva del servizio										
Continuità nell'erogazione dei servizio										
Tempestività di intervento per la risoluzione dei disservizi										
Tempi di risposta alle richieste degli utenti										
Adeguatezza dei cassonetti / campane										
Percezione del rapporto qualità / prezzo del servizio di igiene										

Reclami

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di Igiene ambientale										
Se si é rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?										

I risultati aggregati rilevabili dal presente "Modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 della l.r. 26/2003 sono trasmessi annualmente dall'Azienda TEKNOSERVICE S.r.l. S.r.l. al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile. Le modalità e tempi di trasmissione dei dati al Garante saranno dettagliati dagli uffici competenti in tempi successivi.