



**COMUNE DI
GIUGLIANO IN CAMPANIA (NA)**



TeknoService

SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA
Viale dell'Artigianato, 10 - 10045 PICOSSASSO (TO)
Tel. 011 9041764 - Fax. 011 9043249

**CARTA DEI SERVIZI
DI IGIENE URBANA**

Sommario

Carta dei Servizi	2
Premessa	2
Principi Fondamentali	2
L'Azienda	2
I nostri impegni	2
Aiutateci a svolgere il nostro servizio	2
La nostra politica aziendale	2
Continuità e regolarità del servizio	2
Tutela ambientale, recupero e sicurezza	2
Comportamento del personale	2
Recupero e valorizzazione dei rifiuti	2
Informazione al Cliente	2
Obiettivi previsti per l'erogazione del servizio	2
Indicatori di qualità	2
Percezione della qualità del servizio	2
Consuntivo anno 2013	2
Indennizzi per i mancati servizi	2
Gestione dei reclami	2
Deroghe	2
Contatti	2

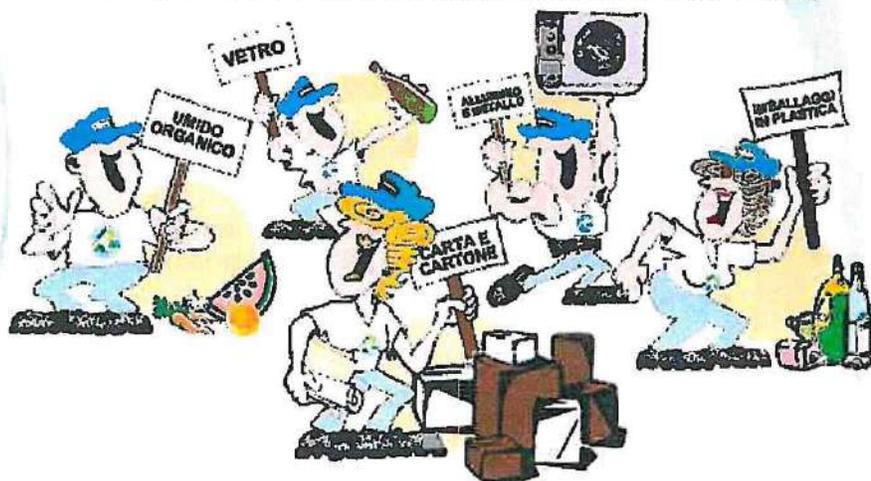
Carta dei Servizi

Presentiamo qui di seguito la "carta dei servizi": questa è la linea delle metodologie di comportamento che la nostra compagine intende assumere come impegno nei confronti dell'Amministrazione Pubblica e dell'intera cittadinanza.

La Carta è uno strumento dinamico, suscettibile di variazioni e cambiamenti nel corso del tempo: un punto di partenza che ci impegniamo a migliorare ed aggiornare costantemente, continuando quindi a lavorare per risolvere i problemi che si presenteranno, raccoglieremo suggerimenti, segnalazioni, reclami e daremo risposte adeguate alle domande ed ai bisogni che emergeranno al fine di migliorare il servizio rendendo sempre più partecipi i cittadini.



Dal una mano all'ambiente con LA SQUADRA



Premessa

La qualità del servizio fornito e l'attenzione ai bisogni del cittadino-cliente sono gli obiettivi prioritari della nostra Società.

Operare nel settore dell'Igiene Ambientale è complesso in quanto i fattori esterni al lavoro svolto quotidianamente dall'azienda condizionano pesantemente i risultati dell'impegno degli operatori.

La complessiva pulizia della città dipende fortemente dall'uso della città stessa, dal senso civico degli abitanti delle singole strade e da chi in quelle strade vi transita anche per breve periodo.

Il territorio dei Comuni negli ultimi dieci anni ha notevolmente cambiato il suo volto: sono aumentati i servizi terziari (banche, uffici), tante sono le manifestazioni fieristiche che portano in città ospiti occasionali, tanti sono, soprattutto, i turisti stagionali.

Pertanto sono mutate anche le esigenze di pulizia e le modalità con cui effettuare la pulizia stessa.

Questa Carta dei Servizi contiene gli standard di qualità ed i tempi dei servizi che la nostra Società si impegna ad offrire ai cittadini.

E' un impegno a senso unico e ovviamente l'azienda vi potrà tenere fede solo con la fattiva collaborazione di tutti i cittadini, veri padroni della loro città.

L'ambiente ed il suo stato di mantenimento, che non deve scendere sotto gli standard attuali ma certamente migliorare, è un impegno che ciascuno deve sentire.

Anche perché occorre pensare al rifiuto non come a qualcosa che non serve più ma come a una vera e propria risorsa, a qualcosa da recuperare e riutilizzare.

Evitare di buttare in terra la carta del gelato o raccogliere con apposita paletta "i regalini" delle passeggiate con il proprio cane, devono divenire azioni abitudinarie.

Esattamente come ricordarsi che il cassonetto è fatto per mettervi i rifiuti all'interno e non all'esterno.

Questo documento è uno strumento di controllo nelle mani dei cittadini ed è anche una finestra di dialogo fra l'Amministrazione Pubblica, la nostra Società e la comunità servita.

Principi Fondamentali

EGUAGLIANZA ed IMPARZIALITÀ del SERVIZIO

Tutti i cittadini hanno con la nostra Società un rapporto basato su principi di eguaglianza ed imparzialità. Il servizio viene fornito agli abitanti del territorio che l'azienda gestisce ed è regolato dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Giugliano In Campania.

RISPETTO delle NORMATIVE

La nostra Società è costantemente impegnata a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano il controllo.

Nel settore "Igiene Ambientale" la nostra Società è certificata ISO 9001, ISO 14001 ed ISO 18001.

L'Azienda è inoltre impegnata nel raggiungimento degli standard qualitativi fissati dalle leggi, in particolare per quello che riguarda la raccolta differenziata.

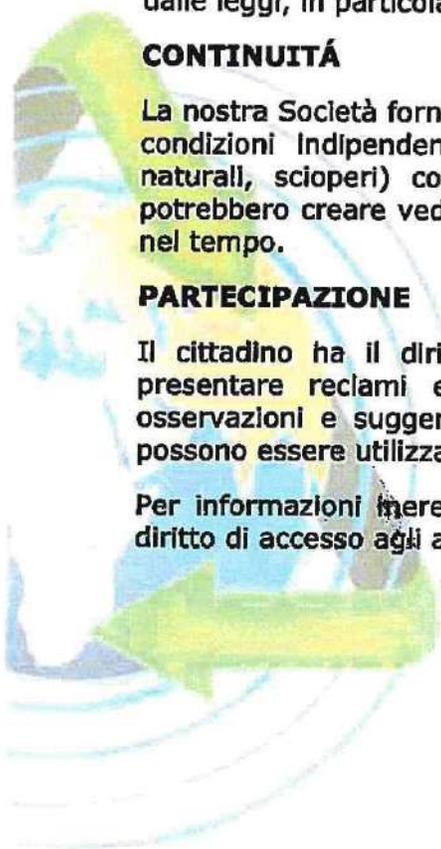
CONTINUITÀ

La nostra Società fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi) costituiscono deroga a ciò. Gli eventuali disservizi che si potrebbero creare vedranno l'impegno massimo dell'azienda per essere contenuti nel tempo.

PARTECIPAZIONE

Il cittadino ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Tali prerogative possono essere utilizzate anche dalle Associazioni dei cittadini consumatori.

Per informazioni inerenti gli atti amministrativi aziendali ci si può avvalere del diritto di accesso agli atti, come previsto dalla legge 241 del 7 agosto 1990.



EFFICACIA ED EFFICIENZA

La nostra Società persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica ed organizzativa, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela della qualità ambientale.

TUTELA dell'AMBIENTE

Nell'attuazione dei propri compiti la nostra Società ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali.

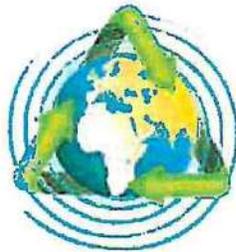
L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che l'azienda assume come regola inderogabile nel proprio agire.



L'Azienda

L'Azienda che gestisce i servizi del territorio è:

Ditta **TEKNOSERVICE s.r.l.**



TeknoService

L'azienda è certificata alla norma ISO 9001:2000, alla norma ISO 14001:2004 e alla norma OHSAS 18001.

Gestisce circa 700.000 abitanti sul territorio nazionale per i servizi di:

- Raccolta rifiuti indifferenziati
- Raccolta rifiuti differenziati
- Igiene urbana ed ambientale
- Trattamento rifiuti tossici
- Pulizia specchi d'acqua
- Disinfezioni, disinfestazioni, sanificazioni e derattizzazioni

I nostri impegni

I servizi devono corrispondere alle aspettative dei cittadini, garantendo nel contempo un utilizzo efficiente delle risorse.

1. FORNIRE SERVIZI EFFICACI ED EFFICIENTI

Garantire i servizi ai cittadini rispettando i criteri di efficacia ed efficienza.

2. ASSICURARE LA CONTINUITÀ DEI SERVIZI

Continuità e regolarità sono condizioni essenziali per rispettare gli impegni relativi ai singoli servizi.

3. VERIFICARE I RISULTATI OTTENUTI

Misuriamo continuamente le nostre prestazioni, avviando con tempestività le eventuali azioni correttive necessarie.

4. MIGLIORARE CONTINUAMENTE LE NOSTRE PRESTAZIONI

Tutta l'azienda è impegnata nel miglioramento degli attuali standard di qualità.

5. RISPETTARE L'AMBIENTE

La salvaguardia dell'ambiente è la nostra ragione di esistere in tutte le attività e soprattutto nello smaltimento dei rifiuti e nella valorizzazione dei materiali riciclabili raccolti separatamente.

6. GARANTIRE LA SICUREZZA

La salute e la sicurezza dei nostri dipendenti e dei cittadini costituiscono un impegno primario.

7. INFORMARE IN MODO ESAURIENTE

I cittadini hanno diritto di accesso agli atti e alle informazioni che li riguardano. La nostra Azienda si impegna a far sì che gli strumenti di informazione siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

8. ASCOLTARE E TUTELARE I CITTADINI

Appositi canali sono a disposizione dei cittadini per comunicarci reclami e suggerimenti.

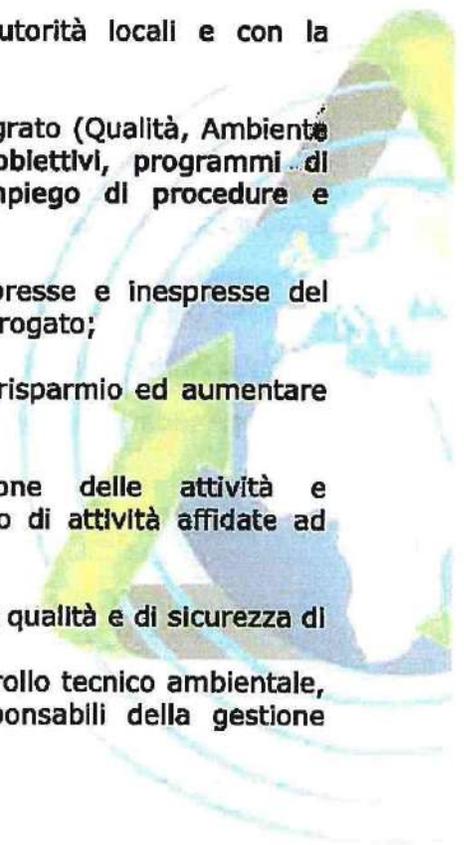
9. PROMUOVERE L'EDUCAZIONE AMBIENTALE

L'attenzione verso l'ambiente deve diventare un patrimonio comune: sono previste azioni di sensibilizzazione e, in determinati casi, anche di sanzionamento dei comportamenti errati.

La nostra politica aziendale

La nostra Azienda, nell'ottica di perseguire obiettivi di efficacia, efficienza ed economicità, intende gestire in modo integrato la qualità, l'ambiente e la sicurezza nello svolgimento delle proprie attività d'istituto; quest'intento si traduce nell'applicazione dei seguenti principi generali:

- assicurare ai cittadini il rispetto delle prescrizioni legislative;
- affrontare le problematiche ambientali e quelle relative alla salute ed alla sicurezza dei lavoratori, siano essi nostri dipendenti o di imprese esterne;
- diffondere presso dipendenti, cittadini, fornitori e clienti una cultura orientata alla tutela ed al rispetto dell'ambiente;
- perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni attraverso interventi mirati alla protezione dell'ambiente circostante, dei lavoratori e della soddisfazione del cliente;
- operare in modo aperto e collaborativo con le autorità locali e con la cittadinanza;
- perseguire lo sviluppo di un Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente e Sicurezza), caratterizzato dall'identificazione di obiettivi, programmi di attuazione e strumenti di verifica, nonché dall'impiego di procedure e istruzioni;
- acquisire informazioni in merito alle aspettative espresse e inesprese del cliente inerenti alla qualità del prodotto o del servizio erogato;
- identificare eventuali inefficienze e potenziali aree di risparmio ed aumentare l'efficienza dei processi;
- assicurare una corretta progettazione, conduzione delle attività e manutenzione degli impianti collegati, anche nel caso di attività affidate ad imprese terze;
- valutare preventivamente le implicazioni ambientali, di qualità e di sicurezza di eventuali nuove attività;
- istituire e mantenere una o più funzioni dedite al controllo tecnico ambientale, di sicurezza e qualità, indipendenti dagli enti responsabili della gestione operativa;



10. ESSERE CORTESI

Il nostro comportamento verso i cittadini deve essere improntato a rispetto e cortesia.

11. ESSERE IMPARZIALI

Consideriamo fondamentali i principi di eguaglianza dei cittadini e di Imparzialità nei loro confronti, a prescindere da fattori di razza, sesso, lingua: garantiamo perciò parità di trattamento, nell'ambito di aree territoriali e categorie tecniche omogenee.

12. CORREGGERE RAPIDAMENTE I NOSTRI ERRORI ED EVITARNE IL RIPETERSI

Se, nonostante il nostro impegno, le cose non dovessero andare per il verso giusto, ci impegniamo a rimediare rapidamente ed imparare dai nostri errori.

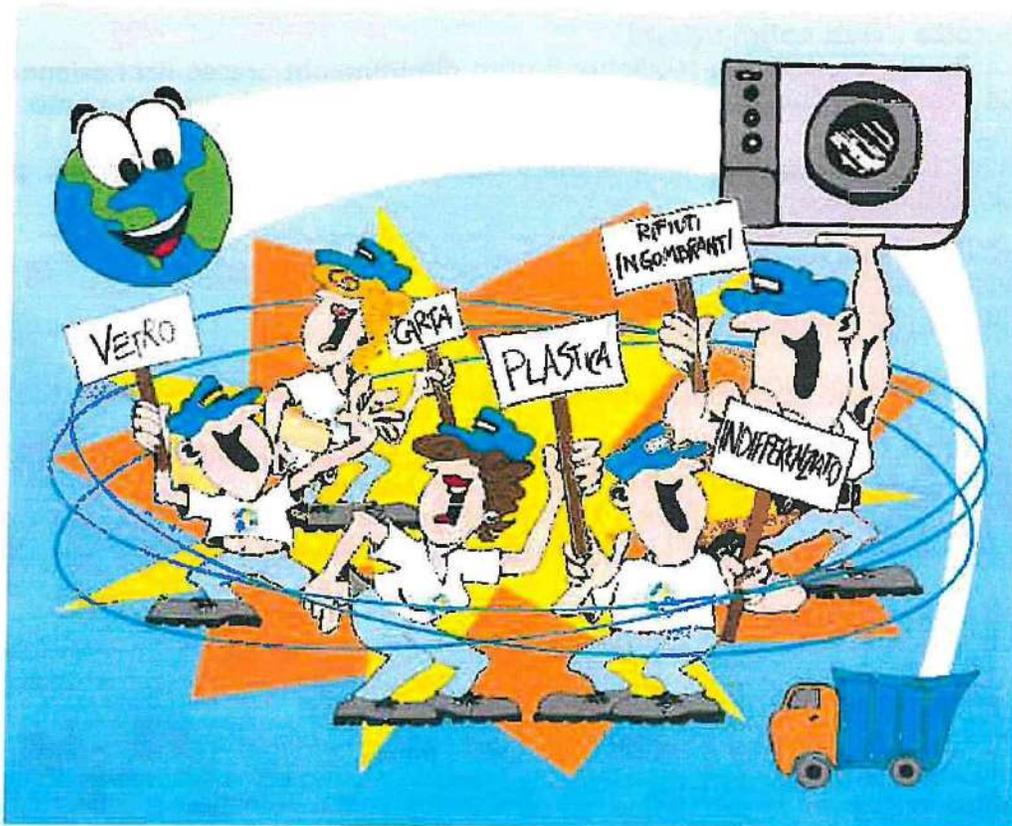
Aiutateci a svolgere il nostro servizio

I nostri impegni non possono produrre risultati duraturi senza il contributo della cittadinanza: vi chiediamo perciò di aiutarci a mantenere la città pulita e a salvaguardare l'ambiente, in particolare:

- rispettando le disposizioni del nuovo regolamento per la gestione dei rifiuti urbani, separando i materiali in modo differenziato;
- mantenendo pulito il marciapiede prospiciente alla propria abitazione;
- segnalando ogni violazione ai regolamenti ed alla normale civile convivenza.



- prevenire incidenti che possano avere effetti sull'ambiente, sulla salute e sicurezza dei lavoratori e predisporre le necessarie procedure di emergenza mirate ad un efficace e pronto contenimento degli impatti, in collaborazione con gli organismi preposti;
- formare e addestrare il personale al rispetto dei principi della tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza sul lavoro, della normativa ambientale e delle procedure interne;
- assicurare la disponibilità delle risorse indispensabili per stabilire, attuare e mantenere attivo il sistema di gestione aziendale.



Continuità e regolarità del servizio

La nostra Società si impegna a garantire la continuità e regolarità del servizio di Igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate.

Il conseguimento di questi obiettivi è favorito dall'esistenza di un collegamento telefonico fra gli operatori e la sede aziendale nonché dalla presenza costante, sul territorio, di assistenti tecnici addetti alla verifica del servizio e alla soluzione di problematiche impreviste.

Si riportano di seguito le descrizioni e gli standard relativi alle principali attività del servizio.

• **Raccolta rifiuti solidi urbani**

La raccolta viene effettuata mediante il ritiro direttamente presso l'abitazione dei cittadini (metodo "porta a porta") e in altre mediante lo svuotamento dei cassonetti stradali

Eventuali ritardi nel servizio sono dovuti a cause estranee all'organizzazione, quali impedimenti dovuti a:

- Veicoli in sosta non autorizzata;
- Lavori stradali;
- Chiusura impianti di smaltimento.

Viene in ogni caso garantito, nell'arco delle 24 ore successive, il ritiro dei rifiuti tralasciati.

Il ritiro verrà effettuato secondo le modalità e gli orari debitamente comunicati mediante opuscoli informativi distribuiti alla cittadinanza.

L'Azienda garantisce inoltre la raccolta dei rifiuti presso mercati rionali della città, con la contemporanea opera di pulizia delle aree interessate;

• **Raccolta rifiuti ingombranti**

Il servizio viene svolto con l'effettuazione, su richiesta, di un servizio domiciliare, per l'asportazione di mobilio, suppellettili, elettrodomestici etc. entro un termine massimo di 14 giorni dalla prenotazione, anche telefonica.

Il mancato rispetto del programma medio teorico è dovuto essenzialmente ai seguenti impedimenti:

- Traffico veicolare;
- Veicoli in sosta non autorizzata;
- Lavori stradali;
- Condizioni meteorologiche.



Tutela ambientale, recupero e sicurezza

La nostra Società promuove e attua la raccolta differenziata sia dei materiali recuperabili e suscettibili di riciclo (carta, plastica, vetro, metalli,...) sia dei cosiddetti "rifiuti urbani pericolosi" (pile, farmaci); tali attività vengono svolte con le modalità qui di seguito indicate.

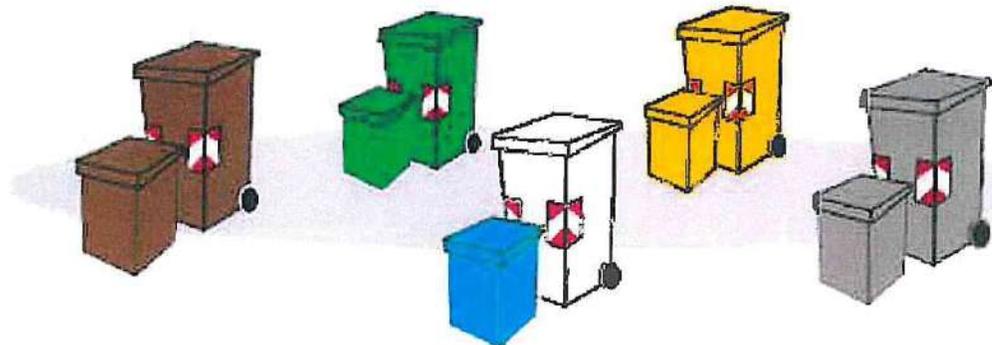
La nostra Società provvede al monitoraggio continuo delle quantità raccolte in modo differenziato.

- **Materiali recuperabili**

- **VETRO:** la raccolta avviene a domicilio, presso esercizi commerciali, o presso i produttori domestici dove prevista l'attivazione del ritiro "porta a porta".
- **CARTA E CARTONE:** la raccolta avviene a domicilio, presso esercizi commerciali, o presso i produttori domestici dove prevista l'attivazione del ritiro "porta a porta".
- **CONTENITORI IN PLASTICA - MULTIMATERIALE LEGGERO:** la raccolta dei contenitori per liquidi (bottiglie, flaconi, ecc.) avviene a domicilio, presso esercizi commerciali, o presso i produttori domestici dove prevista l'attivazione del ritiro "porta a porta".

- **Rifiuti Urbani Pericolosi**

- **FARMACI:** per la raccolta dei farmaci, le farmacie, parafarmacie e sanitarie saranno allestite con appositi contenitori da interno. Le frequenze di raccolta saranno specifiche e modulabili in funzione della necessità.
- **PILE:** per la raccolta delle pile si provvederà a mettere a disposizione appositi contenitori. Le frequenze di raccolta saranno specifiche e modulabili in funzione della necessità.
- **PRODOTTI ETICHETTATI "T" E/O "F":** per la raccolta dei rifiuti etichettati "T" e/o "F" si provvederà a mettere a disposizione appositi contenitori. Le frequenze di raccolta saranno specifiche e modulabili, in funzione della necessità.



Comportamento del personale

La nostra Società cura la formazione del personale affinché tratti i Clienti con rispetto e cortesia, risponda ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

Recupero e valorizzazione dei rifiuti

In virtù dell'accordo Quadro ANCI-CONAI, la nostra Azienda 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.

I Consorzi obbligatori sono:

- Acciaio "C.N.A."
- Alluminio "CIAL"
- Carta "COMIECO"
- Legno "RILEGNO"
- Plastica "CO.RE.PLA"
- Vetro "CO.RE.VE"
- Batterie al piombo esauste e rifiuti piombosi "COBAT"



Informazione al Cliente

La nostra Società utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione, al fine di garantire che il Cliente sia costantemente informato su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possano interessarlo.

Tali strumenti sono di seguito elencati:

- **Ufficio informazioni**
 - Tale ufficio (numero verde 800-615622) fornisce informazioni relative ai servizi erogati, quali la frequenza di svolgimento dei servizi programmati, dati relativi alle quantità di rifiuti raccolte, ecc.
- **Materiale informativo**
 - La nostra Società predispone opuscoli inerenti i servizi erogati e contenenti consigli sul corretto utilizzo delle attrezzature di raccolta, con particolare riguardo al "come" e "dove" collocare i vari tipi di rifiuti, per la tutela e la sicurezza per l'ambiente
- **Comunicazioni con gli Organi del Decentramento Amministrativo**
 - Vengono organizzati incontri con i Clienti presso la sede aziendale o le sedi comunali e circoscrizionali.
- **Informazioni nelle scuole**
 - Vengono organizzati incontri e interventi informativi con gli allievi delle scuole cittadine, per illustrare i servizi di igiene ambientale e promuovere la raccolta differenziata. L'attività è gestita da funzionari e da personale operativo.



Obiettivi previsti per l'erogazione del servizio

La nostra Azienda, durante l'erogazione giornaliera dei servizi previsti, si impegna nel raggiungimento dei seguenti obiettivi così dettagliati:

Servizio	Obiettivo
% sacchetti R.S.U. da ritirare	95% (*)
% sacchetti R.D. da ritirare	95% (*)
% contenitori R.S.U. da svuotare	95% (*)
% superfici da spazzare meccanicamente	75% (*)
% superfici da spazzare manualmente	80% (*)

(*)rispetto al pianificato.



Indicatori di qualità

La qualità dei servizi erogati è espressa in indicatori di qualità che sono oggetto di verifica su tre fronti:

- da parte dell'Azienda mediante i sistemi interni di controllo della qualità;
- da parte dei cittadini, attraverso il riscontro sul territorio dello stato dell'igiene ambientale;
- da parte del Comune di Giugliano in Campania, tramite indagini statistiche sistematiche e indipendenti.

Gli indicatori di qualità sono valori numerici che rappresentano la percentuale dei rilievi almeno sufficienti sul totale dei rilievi effettuati con metodi statistici.

Per ciascun servizio riportiamo gli indicatori di qualità scelti come significativi e, nelle prossime edizioni riporteremo i consuntivi dell'anno in corso e gli obiettivi che la nostra Società si pone per il biennio futuro.

Gestione dei Rifiuti

- **Fruibilità dei contenitori:** indica la disponibilità residua di volume utile nei cassonetti stradali.
- **Decoro e funzionalità dei contenitori:** considera l'aspetto del contenitore che deve essere pulito, senza scritte e pubblicità non autorizzate; inoltre non deve emanare odori sgradevoli; deve essere funzionante, cioè integro, non deformato e le parti meccaniche devono essere tutte funzionanti.
- **Pulizia area circostante i contenitori:** la pulizia è considerata efficace quando non ci sono rifiuti a terra.
- **Puntualità del servizio:** considera la puntualità del ritiro da parte degli addetti, con particolare attenzione al caso di raccolta "porta a porta" direttamente al domicilio dell'utente.



Tabella degli indicatori di qualità

Indicatore	Consuntivo 2013	Obiettivo 2014	Obiettivo 2015
Fruibilità dei contenitori		85%	90%
Decoro e funzionalità dei contenitori		75%	80%
Pulizia area circostante i contenitori		70%	75%
Puntualità del servizio		85%	90%

Gestione del Servizio di Igiene Urbana

- **Pulizia e decoro delle strade:** una strada è pulita e decorosa quando non presenta rifiuti, escrementi, foglie in quantità eccessiva o cartacce sul terreno ed è priva di erbacce sui bordi della strada e lungo i marciapiedi.

Tabella degli indicatori di qualità

Indicatore	Consuntivo 2013	Obiettivo 2014	Obiettivo 2015
Pulizia e decoro delle strade		85%	90%

Percezione della qualità del servizio

Indice che riassume quanto nel complesso i cittadini si dichiarano soddisfatti del servizio.

Con l'obiettivo di migliorare i servizi, rendendoli più vicini alle esigenze dei cittadini, la nostra Società esegue regolarmente campagne di monitoraggio della soddisfazione dei cittadini.

Nella Carta dei Servizi verranno riportati, per ciascun servizio, il livello di soddisfazione rilevato alla fine dell'anno in corso e gli obiettivi che la nostra Società si pone per il biennio futuro.

Tabella della percezione della qualità del servizio

Servizio	Indice di soddisfazione (da 0 a 100)		
	Consuntivo 2013	Obiettivo 2014	Obiettivo 2015
Gestione dei Rifiuti Indifferenziati		65%	75%
Gestione della Raccolta differenziata		65%	75%
Gestione del Servizio di Igiene Urbana		70%	80%

Consuntivo anno 2013

In questa sezione riportiamo i dati consuntivi dell'attività svolta nell'anno in corso, suddivisa per le diverse tipologie di servizi erogati.

Gestione dei Rifiuti Indifferenziati	
Rifiuti Urbani indifferenziati raccolti (tonnellate)	
Numero di contenitori stradali per R.S.U.	
Volumetria complessiva a disposizione dei cittadini (litri)	
Numero di cittadini serviti con il metodo "porta a porta"	



Gestione della Raccolta Differenziata	
Carta e cartone raccolta (tonnellate)	
Numero contenitori stradali per carta	
Vetro raccolto (tonnellate)	
Numero contenitori stradali per vetro	
Plastica raccolta (tonnellate)	
Numero contenitori stradali per plastica	
Pile esauste raccolte (tonnellate)	
Numero di contenitori stradali per pile esauste	
Farmaci scaduti raccolti (tonnellate)	
Numero di contenitori stradali per farmaci scaduti	
Ingombranti raccolti (tonnellate)	
Legno raccolto (tonnellate)	
Metalli raccolti (tonnellate)	
Altro materiale raccolto differenziatamente (tonnellate)	
TOTALE RACCOLTA DIFFERENZIATA (tonnellate)	

Gestione del Servizio di Igiene Urbana	
Kmq spazzati	
Utenti serviti	
Km lineari spazzati	
Numero di mercati serviti	

Indennizzi per i mancati servizi

Con la Carta dei Servizi, la nostra Azienda assume precisi impegni nei confronti dei Cittadini sulla base di quanto previsto nel Contratto di Servizio con il Comune di Giugliano in Campania.

Per questo, in caso di responsabilità attribuibili alla nostra Società, oltre a quanto previsto in termini di penali economiche all'interno del Contratto di Servizio, la nostra Azienda si impegna ad erogare prestazioni straordinarie a titolo di "ristoro" per i mancati servizi.

La nostra Azienda assicura la semplicità e la tempestività delle procedure d'indennizzo e s'impegna comunque, nel caso di evidenti mancanze nell'espletamento del servizio, a fornire autonomamente eventuali servizi supplementari ai cittadini.

A titolo esemplificativo sono di seguito elencate alcune prestazioni di 'ristoro' che la nostra Azienda si impegna ad erogare di concerto con il Comune:

- Lavaggio straordinario delle strade
- Diserbo straordinario
- Interventi complementari (disinfezione, disinfestazioni, derattizzazione)



Gestione dei reclami

Oltre alla Indagini di "Customer Satisfaction", la nostra Società monitora costantemente la soddisfazione dell'utenza attraverso i contatti diretti con i singoli cittadini, fonte importante anche per avere suggerimenti e proposte di cambiamento.

Nel casi di reclami su eventuali disservizi o di specifiche richieste individuali (ricevuti dal call center, via mail o via lettera) la nostra Azienda si impegna a dare risposta entro **30 giorni** dalla data di ricezione dell'istanza, informando sui termini entro quali avrà provveduto a rimuovere le irregolarità o ad accogliere le richieste.

Nel caso in cui non sia possibile realizzare l'intervento, verrà fornita l'apposita motivazione.

Tabella dei reclami ricevuti

Oggetto del reclamo	2013	2014	% differenza
Igiene del suolo (pulizia strade, asporto foglie)			-15%
Raccolta R.S.U. (orari, rumorosità)			-15%
Raccolta R.D. (orari, rumorosità)			-15%
Servizio Ingombranti			-15%
Discariche abusive			-15%
Servizi vari			-15%
TOTALE			-15%

Deroghe

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta, non si terrà conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità della nostra Società che, di fatto, impediscono o condizionano l'attività della stessa.

I casi cui si fa riferimento con il presente punto sono, titolo indicativo non esaustivo:

- Eventi di carattere eccezionale esterni alla nostra Società o da questa non dipendenti quali catastrofi naturali, eventi franosi o climatici particolari (neve, gelo), indisponibilità o chiusura dei centri di smaltimento (discariche ecc.).
- Ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi per la predisposizione delle attrezzature e per lo svolgimento dei servizi.
- Scioperi, stati di agitazione e conflittualità dichiarata;
- Difficile rintracciabilità o indisponibilità del cliente o fattori di ritardo a lui direttamente imputabili.



Spazzamento strade	Frequenza di pulizia	% di turni effettivamente svolti in base ai turni programmati	95%	Compreso eventuali recuperi svolti entro 24 ore
Guida alle Raccolte differenziate	Presenza presso sportelli al pubblico aziendali e URP Comuni	Disponibilità	Sempre disponibile	
Richiesta informazioni e reclami	Tempi di risposta	Giorni di ricevimento	10 (massimo)	
Indagine sulla soddisfazione del cittadino utente	Indagine annuale affidata a Soc. esterna	Frequenza	1 volta/anno (2 volte/anno per il primo anno)	

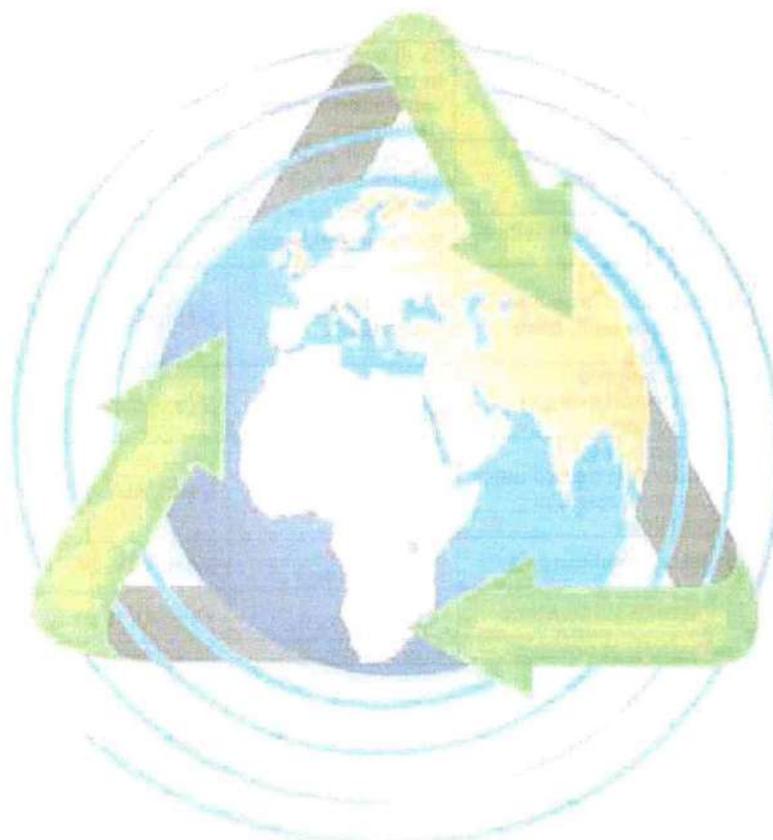


Tabella degli indici prestazionali

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore minimo garantito	Note
Call Center Numero verde 800329960	Apertura al pubblico	Ore/settimana	36	
	Risposta alla chiamata	% di risposta sulle chiamate trattabili	90%	
	Tempi di attesa	Minuti (max)	5	
Uffici al Pubblico	Apertura al pubblico	Ore/settimana	36	
	Tempi di attesa	Minuti (max)	60	
Svuotamento cassonetti stradali	Frequenze di svuotamento	% di svuotamenti effettivamente svolti in base ai turni programmati	95%	Compreso eventuali recuperi svolti entro 24 ore
Lavaggio cassonetti	Numero lavaggi / valore medio	Lavaggi / anno	Lavaggi riportati nel Piano Operativo	Il numero esatto dei lavaggi è programmato in base all'area geografica di riferimento
Svuotamento contenitori servizio Porta a porta	Svuotamenti	% di svuotamenti in base ai contenitori esposti dall'utenza	95%	Compreso eventuali recuperi svolti entro 24 ore
Raccolta ingombranti	Ritiri effettuati	% di ritiri effettuati in base a quelli prenotati	95%	Compreso eventuali recuperi svolti entro 24 ore
Raccolta indumenti usati	Svuotamenti contenitori stradali	Svuotamenti/mese	2	
Raccolta farmaci scaduti	Svuotamento contenitori presso le farmacie ed i presidi medici	Giorni dalla chiamata	5 (massimo)	
Raccolta pile esauste	Svuotamento contenitori presso i rivenditori	Giorni dalla chiamata	5 (massimo)	
Raccolta cartucce esaurite per stampanti e fax	Svuotamento contenitori presso uffici comunali aperti al pubblico	Giorni dalla chiamata	5 (massimo)	
Batterie abbandonate sul territorio	Raccolta sul territorio	Giorni dalla segnalazione	5 (massimo)	
Siringhe abbandonate sul territorio	Raccolta sul territorio	Ore dalla segnalazione	12 (massimo)	
Centro di raccolta	Apertura al pubblico	Ore/settimana	36 (media)	

Contatti

Per un contatto diretto con la nostra Società:



Call center:

800 329 960

dal lunedì al venerdì

8,00 - 12,30 e 14,30 - 17,30



Posta:

Viale dell'Artigianato, 10

10045 PIOSSASCO (TO)



E-mail:

info@teknoserviceitalia.com