

# **CARTA DEI SERVIZI AMBIENTALI**

## **Comune di Palestro**

---

Edizione marzo 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 Palestro 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 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 Palestro ha posizionato la gestione nello schema regolatorio al primo livello qualitativo.

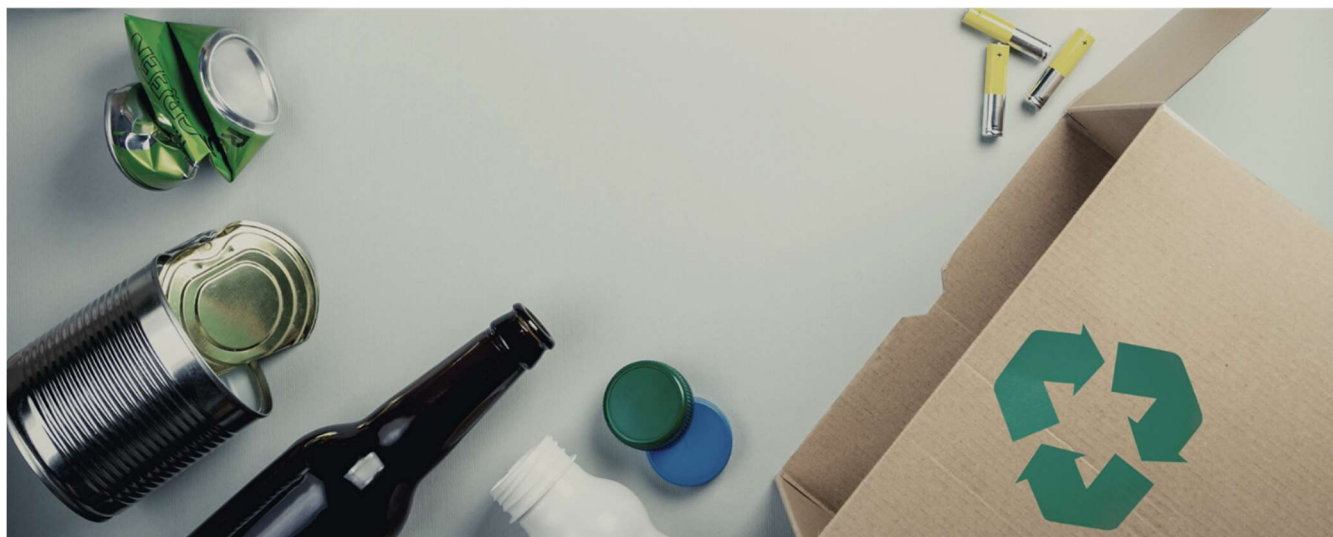
		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE – NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III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

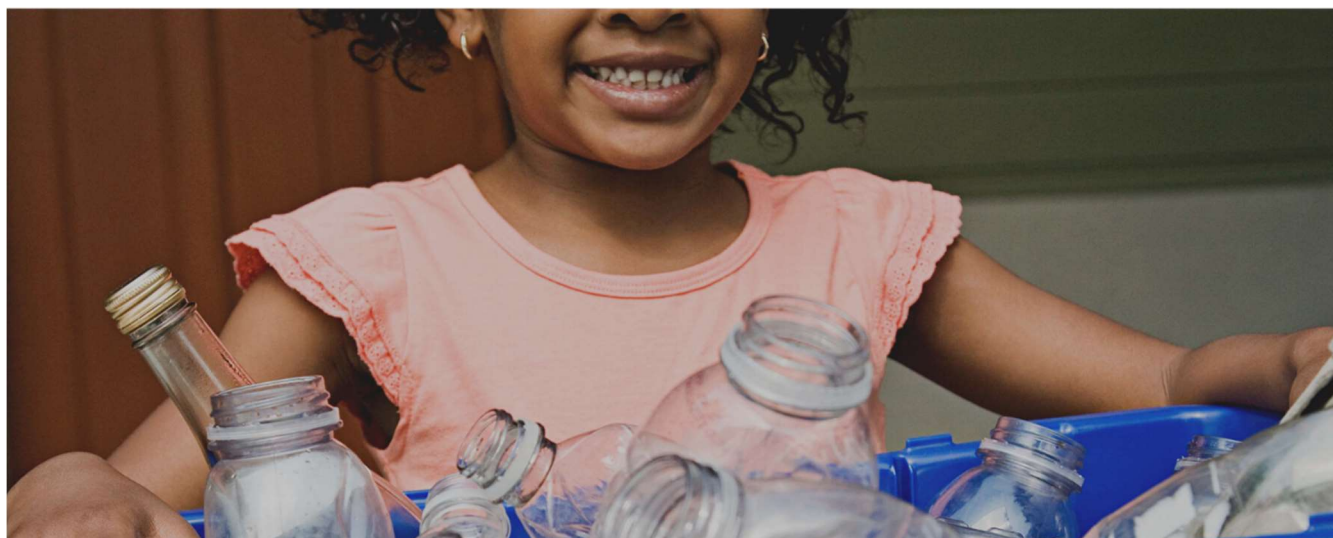
- 
- comunicare con i Clienti ed i Fornitori/Partners per migliorare la gestione combinata dei diversi aspetti qualità, ambiente e salute e sicurezza sul lavoro, fornire le risorse necessarie alla realizzazione, al mantenimento dell'efficacia e al miglioramento del sistema di gestione integrato per la 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 di gestione 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. Dereghe 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](http://www.teknoserviceitalia.com)
- Sito del Comune di Palestro
- 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.

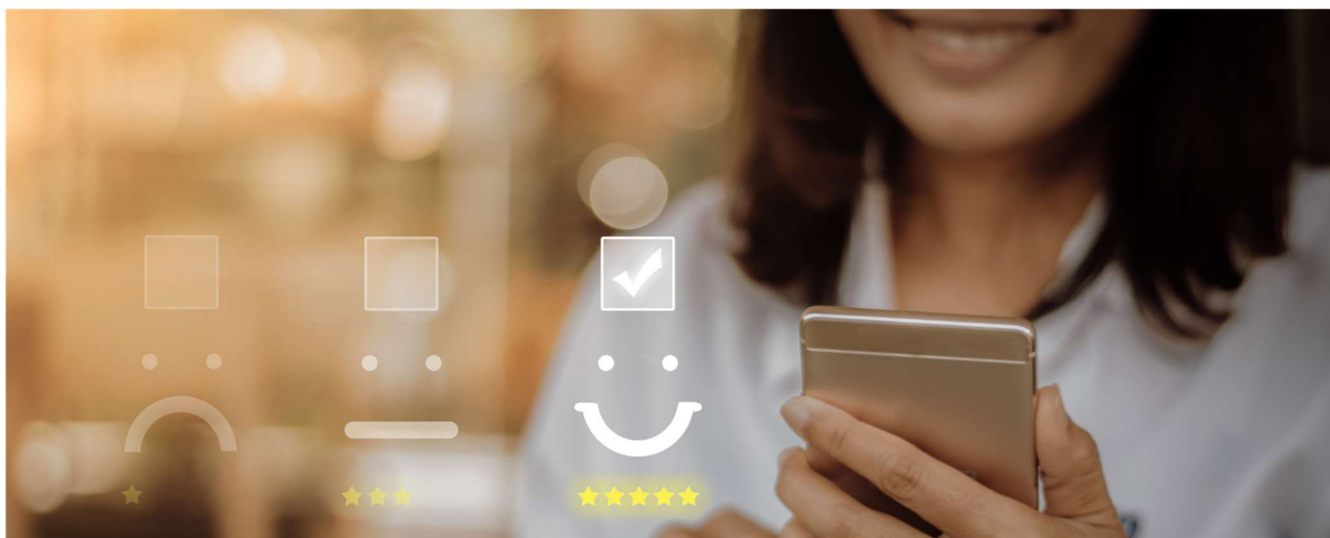
### **Privacy**

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:

- Sportello elettronico tramite sito internet [www.teknoserviceitalia.com](http://www.teknoserviceitalia.com)
- Email: [info@teknoserviceitalia.com](mailto:info@teknoserviceitalia.com)

#### Localizzazione del punto informativo

Nel territorio di Palestro non è attivo uno sportello di ricevimento dell'utenza.

#### Orari

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

#### Informazioni e utilità

Tramite 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
  - Conoscere ubicazione, modalità e orari di accesso del centro comunale di raccolta;
  - Effettuare segnalazioni di abbandoni o mancati ritiri.

### **Servizio telefonico**

È attivo un servizio telefonico gratuito (numero verde) al numero 800 681650 operativo con operatore telefonico dalle 08.30 alle 16.30 dal lunedì al venerdì e dalle 08.00 alle 12.00 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
- Conoscere ubicazione, modalità e orari di accesso del centro comunale di raccolta;
- 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 all'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.

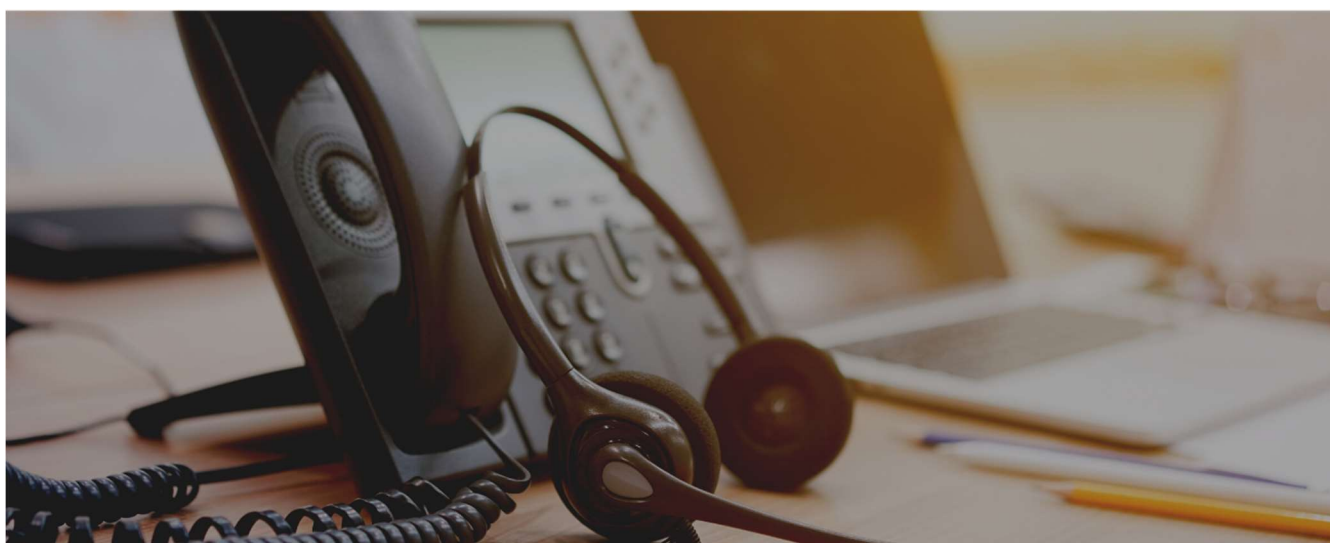
La risposta conterrà:



- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi e contrattuali applicati
- la descrizione 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:

- a. Raccolta differenziata domiciliare e stradale dei rifiuti urbani prodotti dalle utenze domestiche e non domestiche;
- b. Raccolta domiciliare degli scarti vegetali
- c. Raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti e RAEE
- d. Raccolta dei farmaci scaduti o inutilizzati e delle pile esauste;
- e. Gestione centro comunale di raccolta;
- f. Campagne di informazione, del sito web, del numero verde;
- g. Campagne di analisi merceologiche e di controllo sui rifiuti;
- h. Tracciabilità, rendicontazione e reportistica sul servizio;
- i. Elaborazione della Carta dei Servizi;

---

## Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti

### Modalità di raccolta

La raccolta delle frazioni principali – frazione organica, secco residuale, plastica, carta, vetro, verde e lattine e cartone – 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, e comunque in luoghi facilmente accessibili ai mezzi di raccolta.

Gli utenti devono esporre i rifiuti dopo le ore 22.00 del giorno antecedente la raccolta e prima delle ore 06.00 del giorno di raccolta.

### Tipologia di contenitori

I contenitori utilizzati per il servizio di raccolta domiciliare sono i seguenti:

- Pattumiere in polietilene da 10 litri di colore marrone per la raccolta interna della frazione organica
- Mastelli in polietilene da 20 litri di colore marrone per l'esposizione della frazione organica
- Mastelli in polietilene da 40 litri di colore grigio per l'esposizione della frazione secca
- Mastelli in polietilene da 40 litri di colore verde per l'esposizione vetro
- Sacchetti in polietilene di colore giallo della capacità di 110 litri per la raccolta della plastica
- Mastelli in polietilene da 40 litri di colore verde per l'esposizione del vetro
- Scarti vegetali contenitori carrellati in polietilene da 360 litri di colore verde
- Contenitori carrellati di varia volumetria per la raccolta presso utenze particolari (grandi condomini, utenze non domestiche di dimensioni rilevanti)
- Carta e Cartone vengono raccolti sfusi



## Mappatura delle aree di raccolta

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

## Calendario e frequenze di raccolta

GENNAIO 2024			FEBBRAIO 2024			MARZO 2024			APRILE 2024			MAGGIO 2024			GIUGNO 2024		
1	LUN		1	GIO	CARTA	1	VEN	UMIDO   PLASTICA	1	LUN		1	MER		1	SAB	VERDE
2	MAR	UMIDO   SECCO	2	VEN	UMIDO   PLASTICA	2	SAB		2	MAR	UMIDO   SECCO	2	GIO	CARTA	2	DOM	
3	MER		3	SAB		3	DOM		3	MER	VETRO	3	VEN	UMIDO   PLASTICA	3	LUN	
4	GIO	CARTA	4	DOM		4	LUN		4	GIO	CARTA	4	SAB	VERDE	4	MAR	UMIDO   SECCO
5	VEN	UMIDO   PLASTICA	5	LUN		5	MAR	UMIDO   SECCO	5	VEN	UMIDO   PLASTICA	5	DOM		5	MER	
6	SAB		6	MAR	UMIDO   SECCO	6	MER	VETRO	6	SAB	VERDE	6	LUN		6	GIO	CARTA
7	DOM		7	MER	VETRO	7	GIO	CARTA	7	DOM		7	MAR	UMIDO   SECCO	7	VEN	UMIDO   PLASTICA
8	LUN		8	GIO	CARTA	8	VEN	UMIDO   PLASTICA	8	LUN		8	MER		8	SAB	
9	MAR	UMIDO   SECCO	9	VEN	UMIDO   PLASTICA	9	SAB	VERDE	9	MAR	UMIDO   SECCO	9	GIO	CARTA	9	DOM	
10	MER	VETRO	10	SAB		10	DOM		10	MER		10	VEN	UMIDO   PLASTICA	10	LUN	
11	GIO	CARTA	11	DOM		11	LUN		11	GIO	CARTA	11	SAB		11	MAR	UMIDO   SECCO
12	VEN	UMIDO   PLASTICA	12	LUN		12	MAR	UMIDO   SECCO	12	VEN	UMIDO   PLASTICA	12	DOM		12	MER	VETRO
13	SAB		13	MAR	UMIDO   SECCO	13	MER		13	SAB		13	LUN		13	GIO	CARTA
14	DOM		14	MER		14	GIO	CARTA	14	DOM		14	MAR	UMIDO   SECCO	14	VEN	UMIDO   PLASTICA
15	LUN		15	GIO	CARTA	15	VEN	UMIDO   PLASTICA	15	LUN		15	MER	VETRO	15	SAB	VERDE
16	MAR	UMIDO   SECCO	16	VEN	UMIDO   PLASTICA	16	SAB		16	MAR	UMIDO   SECCO	16	GIO	CARTA	16	DOM	
17	MER		17	SAB		17	DOM		17	MER	VETRO	17	VEN	UMIDO   PLASTICA	17	LUN	
18	GIO	CARTA	18	DOM		18	LUN		18	GIO	CARTA	18	SAB	VERDE	18	MAR	UMIDO   SECCO
19	VEN	UMIDO   PLASTICA	19	LUN		19	MAR	UMIDO   SECCO	19	VEN	UMIDO   PLASTICA	19	DOM		19	MER	
20	SAB		20	MAR	UMIDO   SECCO	20	MER	VETRO	20	SAB	VERDE	20	LUN		20	GIO	CARTA
21	DOM		21	MER	VETRO	21	GIO	CARTA	21	DOM		21	MAR	UMIDO   SECCO	21	VEN	UMIDO   PLASTICA
22	LUN		22	GIO	CARTA	22	VEN	UMIDO   PLASTICA	22	LUN		22	MER		22	SAB	
23	MAR	UMIDO   SECCO	23	VEN	UMIDO   PLASTICA	23	SAB	VERDE	23	MAR	UMIDO   SECCO	23	GIO	CARTA	23	DOM	
24	MER	VETRO	24	SAB	VERDE	24	DOM		24	MER		24	VEN	UMIDO   PLASTICA	24	LUN	
25	GIO	CARTA	25	DOM		25	LUN		25	GIO	CARTA	25	SAB		25	MAR	UMIDO   SECCO
26	VEN	UMIDO   PLASTICA	26	LUN		26	MAR	UMIDO   SECCO	26	VEN	UMIDO   PLASTICA	26	DOM		26	MER	VETRO
27	SAB	VERDE	27	MAR	UMIDO   SECCO	27	MER		27	SAB	VETRO	27	LUN		27	GIO	CARTA
28	DOM		28	MER		28	GIO	CARTA	28	DOM		28	MAR	UMIDO   SECCO	28	VEN	UMIDO   PLASTICA
29	LUN		29	GIO	CARTA	29	VEN	UMIDO   PLASTICA	29	LUN		29	MER	VETRO	29	SAB	VERDE
30	MAR	UMIDO   SECCO				30	SAB		30	MAR	UMIDO   SECCO	30	GIO	CARTA	30	DOM	
31	MER					31	DOM					31	VEN	UMIDO   PLASTICA			

LUGLIO 2024			AGOSTO 2024			SETTEMBRE 2024			OTTOBRE 2024			NOVEMBRE 2024			DICEMBRE 2024		
1	LUN		1	GIO	CARTA	1	DOM		1	MAR	UMIDO   SECCO	1	VEN	UMIDO   PLASTICA	1	DOM	
2	MAR	UMIDO   SECCO	2	VEN	UMIDO   PLASTICA	2	LUN		2	MER	VETRO	2	SAB	VERDE	2	LUN	
3	MER		3	SAB		3	MAR	UMIDO   SECCO	3	GIO	CARTA	3	DOM		3	MAR	UMIDO   SECCO
4	GIO	CARTA	4	DOM		4	MER	VETRO	4	VEN	UMIDO   PLASTICA	4	LUN		4	MER	
5	VEN	UMIDO   PLASTICA	5	LUN		5	GIO	CARTA	5	SAB	VERDE	5	MAR	UMIDO   SECCO	5	GIO	CARTA
6	SAB		6	MAR	UMIDO   SECCO	6	VEN	UMIDO   PLASTICA	6	DOM		6	MER		6	VEN	UMIDO   PLASTICA
7	DOM		7	MER	VETRO	7	SAB	VERDE	7	LUN		7	GIO	CARTA	7	SAB	
8	LUN		8	GIO	CARTA	8	DOM		8	MAR	UMIDO   SECCO	8	VEN	UMIDO   PLASTICA	8	DOM	
9	MAR	UMIDO   SECCO	9	VEN	UMIDO   PLASTICA	9	LUN		9	MER		9	SAB		9	LUN	
10	MER	VETRO	10	SAB	VERDE	10	MAR	UMIDO   SECCO	10	GIO	CARTA	10	DOM		10	MAR	UMIDO   SECCO
11	GIO	CARTA	11	DOM		11	MER		11	VEN	UMIDO   PLASTICA	11	LUN		11	MER	VETRO
12	VEN	UMIDO   PLASTICA	12	LUN		12	GIO	CARTA	12	SAB		12	MAR	UMIDO   SECCO	12	GIO	CARTA
13	SAB	VERDE	13	MAR	UMIDO   SECCO	13	VEN	UMIDO   PLASTICA	13	DOM		13	MER	VETRO	13	VEN	UMIDO   PLASTICA
14	DOM		14	MER		14	SAB		14	LUN		14	GIO	CARTA	14	SAB	VERDE
15	LUN		15	GIO	CARTA	15	DOM		15	MAR	UMIDO   SECCO	15	VEN	UMIDO   PLASTICA	15	DOM	
16	MAR	UMIDO   SECCO	16	VEN	UMIDO   PLASTICA	16	LUN		16	MER	VETRO	16	SAB	VERDE	16	LUN	
17	MER		17	SAB	CARTA	17	MAR	UMIDO   SECCO	17	GIO	CARTA	17	DOM		17	MAR	UMIDO   SECCO
18	GIO	CARTA	18	DOM		18	MER	VETRO	18	VEN	UMIDO   PLASTICA	18	LUN		18	MER	
19	VEN	UMIDO   PLASTICA	19	LUN		19	GIO	CARTA	19	SAB	VERDE	19	MAR	UMIDO   SECCO	19	GIO	CARTA
20	SAB		20	MAR	UMIDO   SECCO	20	VEN	UMIDO   PLASTICA	20	DOM		20	MER		20	VEN	UMIDO   PLASTICA
21	DOM		21	MER	VETRO	21	SAB	VERDE	21	LUN		21	GIO	CARTA	21	SAB	
22	LUN		22	GIO	CARTA	22	DOM		22	MAR	UMIDO   SECCO	22	VEN	UMIDO   PLASTICA	22	DOM	
23	MAR	UMIDO   SECCO	23	VEN	UMIDO   PLASTICA	23	LUN		23	MER		23	SAB		23	LUN	CARTA
24	MER	VETRO	24	SAB	VERDE	24	MAR	UMIDO   SECCO	24	GIO	CARTA	24	DOM		24	MAR	UMIDO   SECCO
25	GIO	CARTA	25	DOM		25	MER		25	VEN	UMIDO   PLASTICA	25	LUN		25	MER	
26	VEN	UMIDO   PLASTICA	26	LUN		26	GIO	CARTA	26	SAB		26	MAR	UMIDO   SECCO	26	GIO	
27	SAB	VERDE	27	MAR	UMIDO   SECCO	27	VEN	UMIDO   PLASTICA	27	DOM		27	MER	VETRO	27	VEN	UMIDO   PLASTICA
28	DOM		28	MER		28	SAB		28	LUN		28	GIO	CARTA	28	SAB	VETRO
29	LUN		29	GIO	CARTA	29	DOM		29	MAR	UMIDO   SECCO	29	VEN	UMIDO   PLASTICA	29	DOM	
30	MAR	UMIDO   SECCO	30	VEN	UMIDO   PLASTICA	30	LUN		30	MER	VETRO	30	SAB	VERDE	30	LUN	
31	MER		31	SAB					31	GIO	CARTA				31	MAR	UMIDO   SECCO

## Altre raccolte

Sono attive nel territorio di Palestro 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.

---

## Gestione del Centro Comunale di Raccolta

### Modalità di raccolta

Sul territorio comunale è attivo un centro per la il conferimento diretto dei rifiuti da parte degli utenti localizzato in via Piave.

### Tipologie di rifiuti ricevibili ed utenze ammesse

Conformemente a quanto previsto dal vigente Regolamento Comunale di gestione dei rifiuti urbani e dal Decreto del Ministero dell'Ambiente del 08.04.2008 le tipologie di rifiuto ricevibili dal centro di raccolta da parte di utenze domestiche e non domestiche sono le seguenti:

- Carta e cartone
- Metalli
- Ingombranti
- Sfalci e potature (esclusivamente da utenze domestiche)
- Frigoriferi e condizionatori
- Apparecchiature elettroniche in disuso
- Televisori e monitor
- Sorgenti luminose
- Cartucce esauste di toner
- Farmaci scaduti
- Pile esauste

### Calendario e orari

Il centro di raccolta è aperto con i seguenti orari:

- |           |               |
|-----------|---------------|
| ✓ Martedì | 13.00 – 17.00 |
| ✓ Sabato  | 08.00 – 12.00 |

### 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.)

Tutte le tipologie sono anche conferibili presso il centro di raccolta.

---

## 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 800 681650, 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 settimanale con indicazione della data all'atto della prenotazione.





---

## Gestione dei contenitori (compresi sacchi)

### Tipologie di contenitori utilizzati

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

- Pattumiere in polietilene da 10 litri di colore marrone per la raccolta interna della frazione organica
- Mastelli in polietilene da 20 litri di colore marrone per l'esposizione della frazione organica
- Mastelli in polietilene da 40 litri di colore grigio per l'esposizione della frazione secca
- Mastelli in polietilene da 40 litri di colore verde per l'esposizione vetro
- Sacchetti in polietilene di colore giallo della capacità di 110 litri per la raccolta della plastica
- Mastelli in polietilene da 40 litri di colore verde per l'esposizione del vetro
- Scarti vegetali contenitori carrellati in polietilene da 360 litri di colore verde
- Contenitori carrellati di varia volumetria per la raccolta presso utenze particolari (grandi condomini, utenze non domestiche di dimensioni rilevanti)

### Fornitura dei contenitori

La concessionaria effettua la prima fornitura dei contenitori rigidi e dei sacchi; eventuali sostituzioni sono a carico del concessionario e devono richiesti da parte dell'utenza al numero verde, dettagliando gli estremi.

Annualmente l'utenza può approvvigionarsi della dotazione di sacchi in materiale biodegradabile e per la raccolta della plastica presso gli uffici Comunali.

## **Posizionamento o spostamento dei contenitori**

I contenitori in dotazione alle utenze 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**

È in fase di attivazione un nuovo servizio per le segnalazioni relative a situazioni di pericolo inerenti al servizio.

### **Ambito di intervento**

Saranno oggetto di pronto intervento unicamente le seguenti casistiche:

- Rimozione di rifiuti abbandonati laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza e tutela del territorio.
- Rimozione di rifiuti stradali in seguito a incidenti laddove ostacolano 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 interverrà 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 delle verifiche vengono redatti rapporti sulla qualità del servizio che entrano a far parte del database del sistema di gestione della qualità.

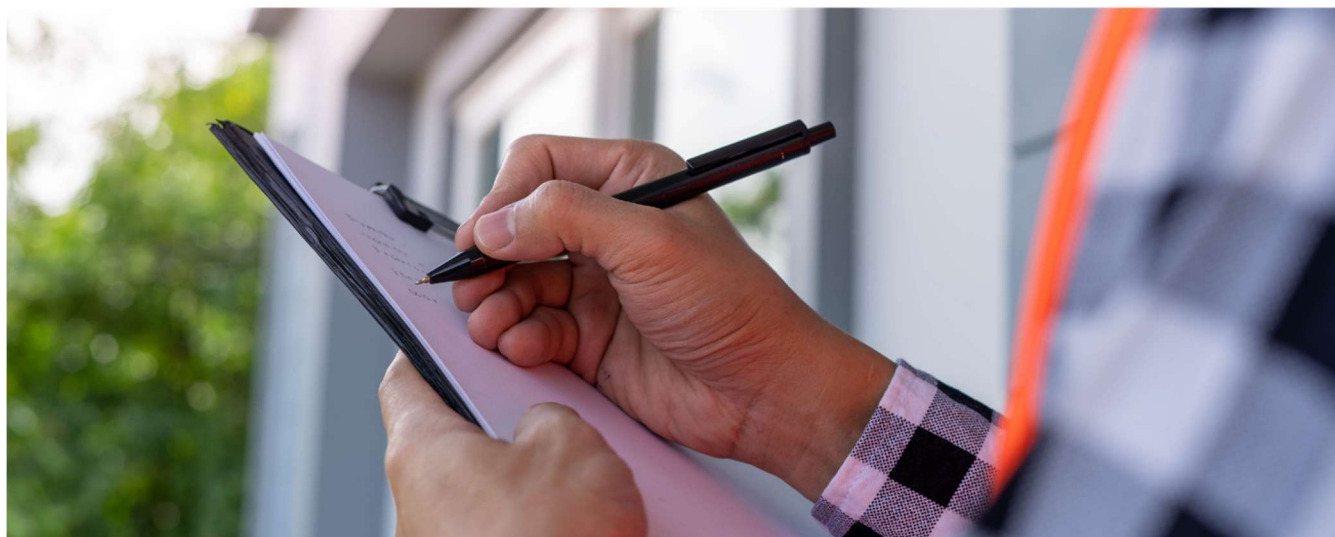
Vengono svolte anche apposite indagini di "customer satisfaction" affidate ad agenzie specializzate esterne alla società, effettuate su campioni rappresentativi dell'utenza servita.

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.

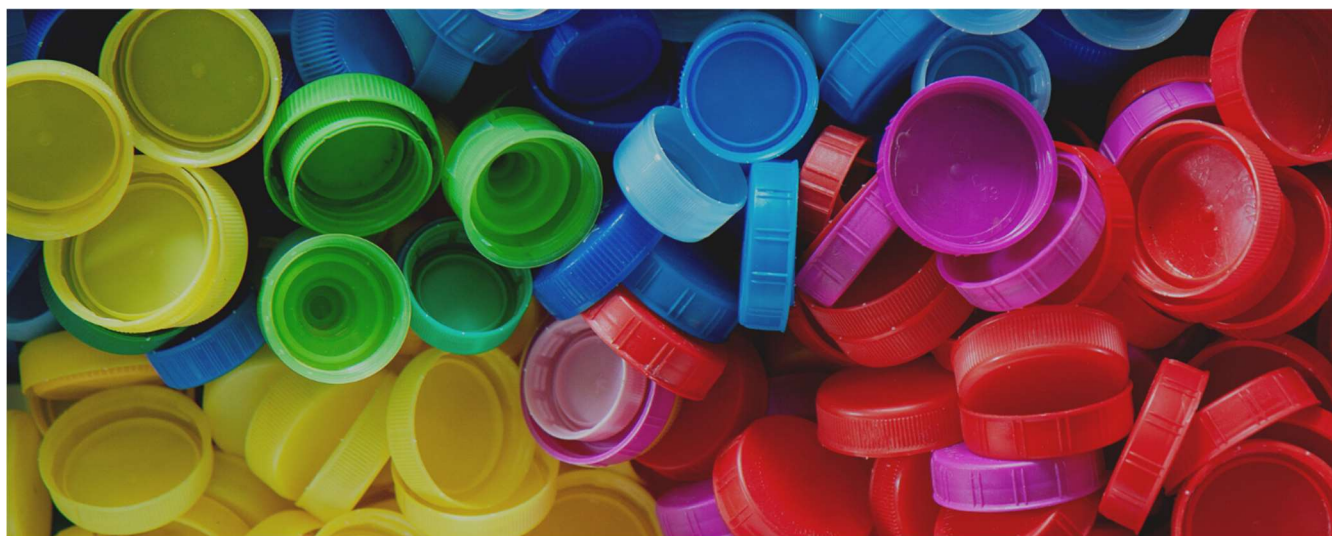
Le attività di gestione delle non conformità sono registrate in modo da consentire le periodiche analisi di efficienza da parte delle Direzioni aziendali.

## **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 Lombardia è un organismo operante in base alla Legge Regionale 26 del 12.12.2003 con compito di raccogliere, elaborare ed aggiornare i dati ambientali del territorio regionale.

L'Osservatorio pubblica sul sito internet di ARPA Lombardia 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 quadriennio 2019 – 2022 i quantitativi raccolti sono stati i seguenti (fonte dati ISPRA):

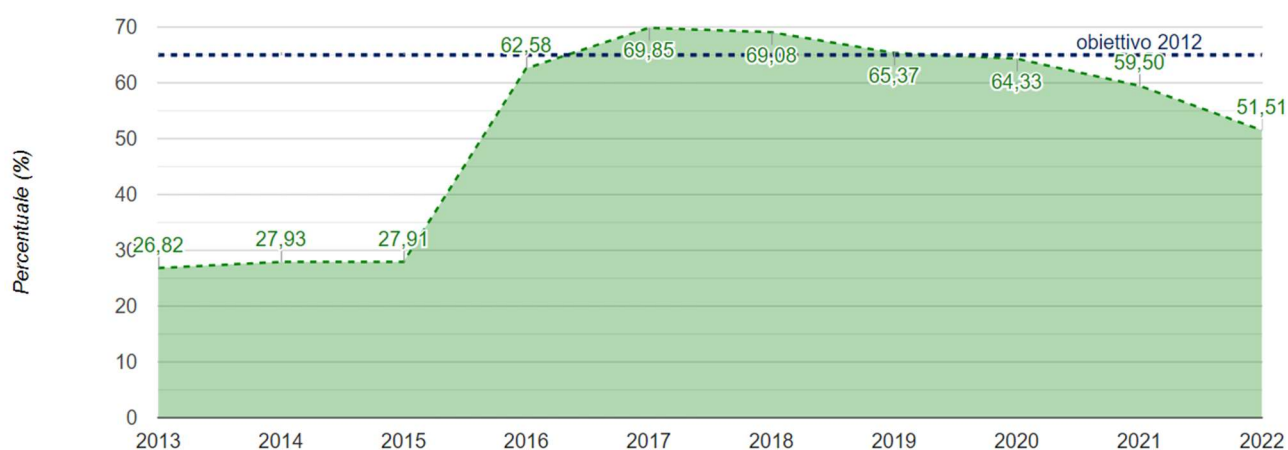
## Dati di sintesi

Anno	Dato relativo a:	Popolazione	RD (t)	Tot. RU (t)	RD (%)	RD Pro capite (kg/ab.*anno)	RU pro capite (kg/ab.*anno)
2022	Comune di Palestro	1.784	475,490	923,030	51,51	266,53	517,39
2021	Comune di Palestro	1.778	490,233	823,933	59,50	275,72	463,40
2020	Comune di Palestro	1.814	525,414	816,770	64,33	289,64	450,26
2019	Comune di Palestro	1.843	537,080	821,625	65,37	291,42	445,81

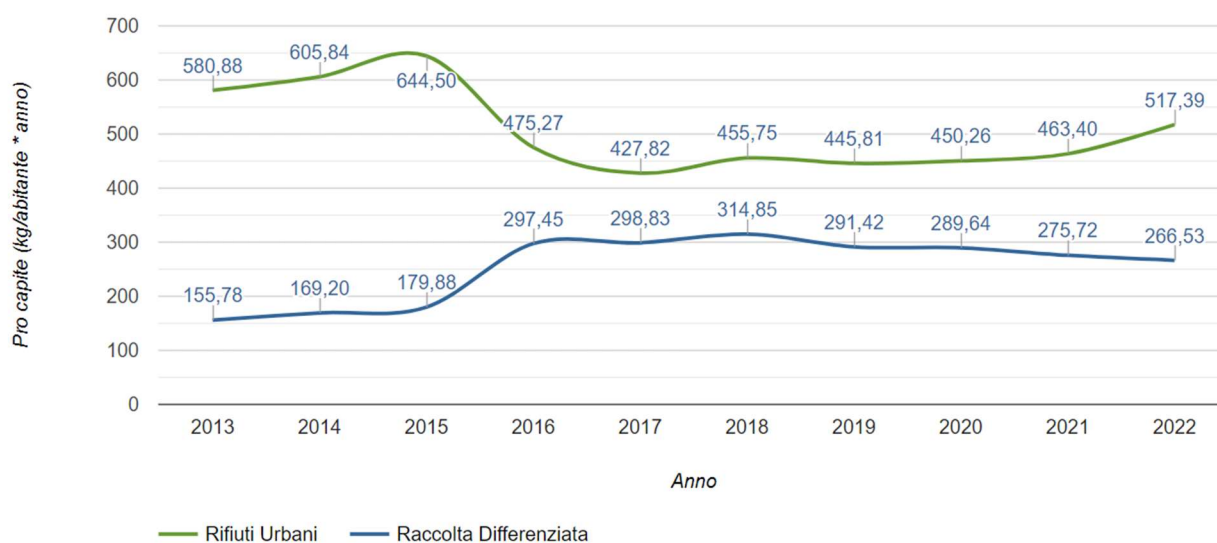
## Dati di dettaglio

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
2022	Comune di Palestro	8,160	66,820	93,010	184,690	6,060	2,780	30,350	2,200	-	-	71,100	-	10,320
2021	Comune di Palestro	29,576	32,040	95,380	209,380	12,120	1,978	14,558	5,860	0,581	2,800	85,960	-	-
2020	Comune di Palestro	-	92,880	67,687	175,296	8,673	-	73,391	5,228	0,459	3,200	89,120	-	9,480
2019	Comune di Palestro	-	74,940	73,076	202,806	8,631	-	75,417	6,061	0,399	2,500	86,860	-	6,390

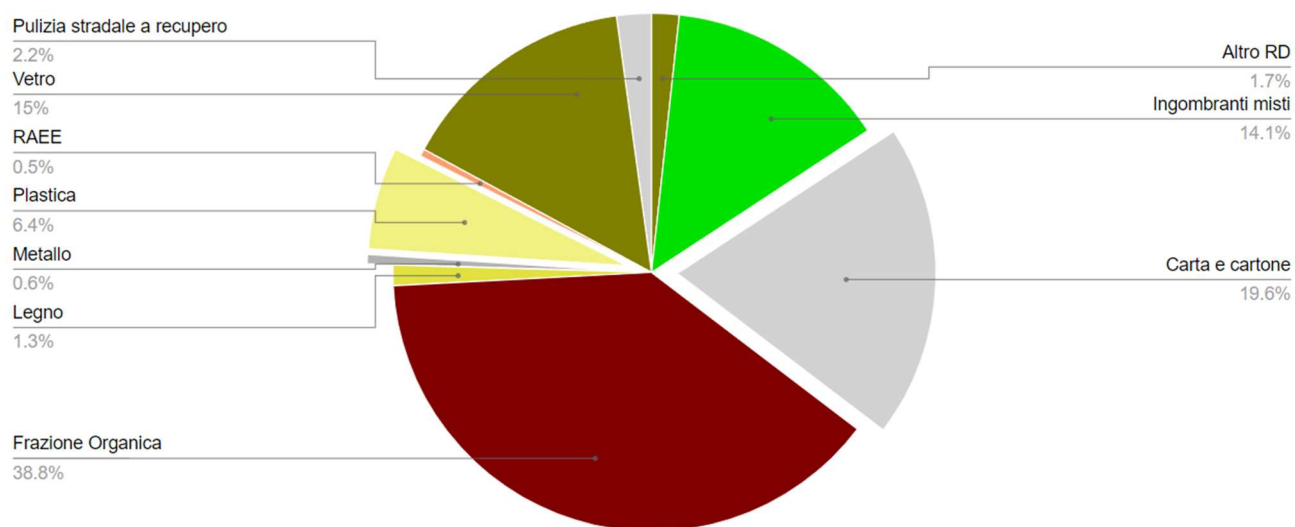
## Andamento % RD



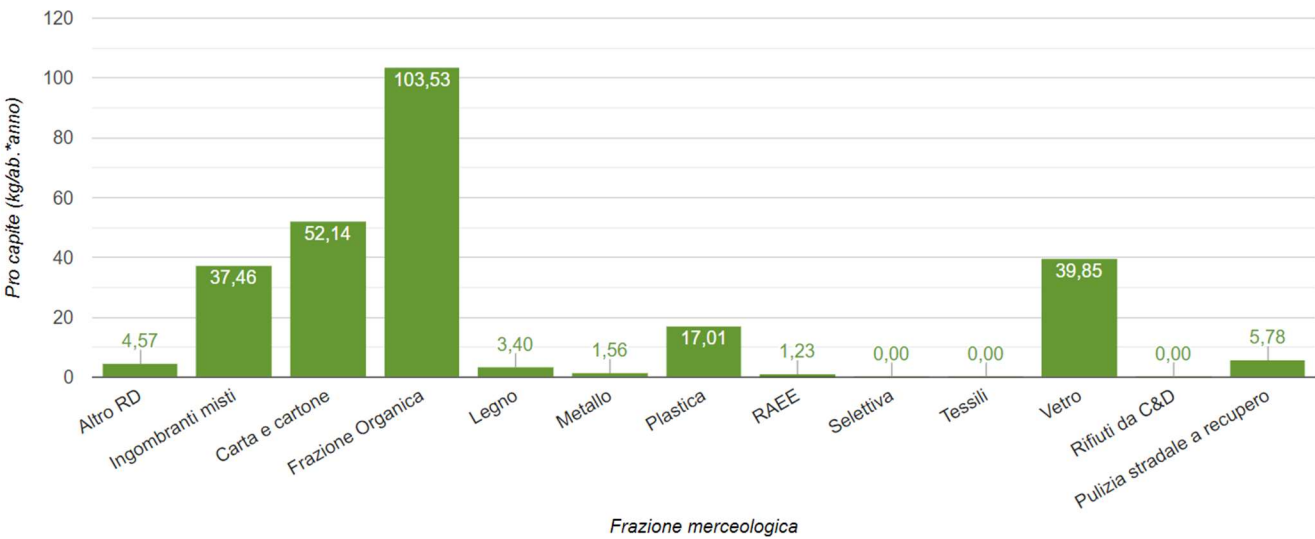
## Andamento pro capite RD



## Ripartizione % materiali



Ripartizione pro capite RD



# MODULO RECLAMO

Spettabile  
TEKNOSERVICE Srl  
Viale dell'Artigianato 10  
10045 Piosasco (TO)  
Telefono 011 904311  
Fax 011 9043249  
e-mail: [info@teknoserviceitalia.com](mailto: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 LomPalestroia, 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.

[illegible]

## Suggerimenti

[illegible]

## 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
Cortesìa 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 del 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.