

	DOCUMENTO	Codice DQS42	Pag. 1 di 9
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA ROVATO	Revisione	9

CARTA DEI SERVIZI
IGIENE URBANA
(AREA ROVATO)

Revisione	Descrizione modifica		Data
4	Revisione completa		01/09/2013
5	Modifica societaria		01/02/2014
6	Revisione per allineamento carte		01/02/2016
7	Aggiornamento politica e sezione 7		10/11/2017
8	Nuove norme		01/08/2018
9	Sezioni evidenziate		01/10/2019
Redatto (RTR Area Rovato)		Verificato (QSA)	Approvato (DGE)
Giovanbattista Bulgari		Francesca Rossetti	Primo Podestà

	DOCUMENTO	Codice DQS42	Pag. 2 di 9
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA ROVATO	Revisione	9

INDICE

1. PREMESSA	3
1.1 L'AZIENDA	3
1.2 CERTIFICAZIONI	4
1.3 AMBIENTE E SICUREZZA	4
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	4
2.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO	4
2.2 POLITICA QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA	4
2.3 CONTINUITÀ	4
2.4 RISPETTO DELLE NORMATIVE	5
2.5 TUTELA DELL'AMBIENTE	5
2.6 RIDUZIONE DEI RIFIUTI	5
2.7 PARTECIPAZIONE	5
2.8 CORTESIA	5
2.9 EFFICACIA ED EFFICIENZA	6
2.10 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI	6
3. ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI	6
4. RECLAMI	6
5. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	7
5.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO	7
5.2 RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE	7
5.3 TEMPO DI ATTESA AL TELEFONO	7
5.4 INFORMAZIONE AL CLIENTE	7
5.5 INFORMAZIONE NELLE SCUOLE	8
5.6 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	8
6. PROGRAMMI DI RACCOLTA	8
7. APP "RIFIUTIAMO"	8
8. DISTRIBUZIONE DEI CONTENITORI	8
9. CENTRI DI RACCOLTA E ORARI DI APERTURA	8
10. TUTELA	9
11. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	9

	DOCUMENTO	Codice DQS42	Pag. 3 di 9
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA ROVATO	Revisione	9

1. PREMESSA

1.1 L'Azienda

Linea Gestioni, azienda del Gruppo LGH, opera su 4 aree territoriali distinte (Cremona, Crema, Rovato e Franciacorta, Lodi) e svolge le seguenti attività:

- gestione raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e speciali, solidi e liquidi, pericolosi e non pericolosi, avviati allo smaltimento e/o al recupero;
- gestione raccolta e trasporto e differenziazione dei rifiuti;
- gestione spazzamento strade;
- attività di intermediazione rifiuti senza detenzione;
- gestione piattaforme ecologiche e centri di raccolta.

La presente Carta dei Servizi si applica ai servizi svolti nell'area di Rovato.

La Carta dei servizi di LINEA GESTIONI è uno strumento operativo voluto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (27 gennaio 1994) che fissa dei principi ai quali la Società intende uniformarsi nell'erogazione dei servizi.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- D.P.C.M. del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Legge regionale n. 26 del 12/12/2003 "Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche" (in particolare art. 7 "Carta dei Servizi");
- D.G.R. N. 12/12/2007 – n. 8/6144 "Schema tipo carta dei servizi dei rifiuti".

Lo scopo di questo documento è garantire a tutti i cittadini un servizio qualitativamente adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse ed effettuato in modo imparziale ed efficiente.

La Carta dei Servizi ha la finalità di qualificare il livello dei servizi offerto nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli utilizzatori, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l'utenza e l'intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della "Carta".

La Carta dei Servizi si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani che sono disciplinati nel Contratto di servizio con il comune affidatario e si riferisce alle attività di pulizia nel territorio ed alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero ed allo smaltimento.

La Carta si applica alle seguenti attività:

- Raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani, urbani ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi.
- Raccolta differenziata.
- Pulizia stradale sia meccanizzata che manuale.
- Gestione piattaforme e/o centri di raccolta organizzati.

	DOCUMENTO	Codice DQS42	Pag. 4 di 9
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA ROVATO	Revisione	9

- Avvio a smaltimento rifiuti solidi urbani indifferenziati, rifiuti solidi urbani differenziati, urbani ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi.

I principi della “Carta” sono correlabili ai criteri di qualità del servizio, di tutela del cittadino quale fruitore dello stesso e di garanzia del rispetto della qualità e dell’ambiente.

La Carta dei servizi è disponibile sul sito internet di Linea Gestioni dove può essere scaricata gratuitamente dal seguente indirizzo:

<http://www.linea-gestioni.it/carta-dei-servizi-2/>

1.2 Certificazioni

Per garantire quanto sopra citato LINEA GESTIONI ha deciso di certificare la propria organizzazione alle seguenti norme internazionali volontarie:

- UNI EN ISO 9001:2015 “Sistemi di gestione per la qualità”
- UNI EN ISO 14001:2015 “Sistemi di gestione ambientale”
- BS OHSAS 18001:2007 “Sistemi di gestione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro”
- REGOLAMENTO CE N° 1221/09 del Parlamento Europeo “Sistema comunitario di Ecogestione ed audit (EMAS)” limitatamente alle aree di Rovato e Crema.

1.3 Ambiente e Sicurezza

LINEA GESTIONI non solo ha attuato quanto previsto dalla normativa vigente in materia ambientale e di Sicurezza sul lavoro (D.lgs. 152/06 e s.m.i. e D.lgs. 81 del 09/04/2008 e s.m.i.), ma ha adottato un Sistema di Gestione integrato per la qualità, l’ambiente e la sicurezza finalizzato al miglioramento continuo.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

I servizi pubblici erogati da Linea Gestioni sono ispirati al principio di eguaglianza ed imparzialità dei clienti.

Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di clienti.

2.2 Politica qualità, ambiente e sicurezza

La politica QAS è disponibile sul sito internet di Linea Gestioni al seguente indirizzo:

<http://www.linea-gestioni.it/qualita/>

2.3 Continuità

Costituisce impegno prioritario di Linea Gestioni garantire un servizio continuo e regolare e adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi.

	DOCUMENTO	Codice DQS42	Pag. 5 di 9
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA ROVATO	Revisione	9

In caso di interruzioni dovute all'azienda, la comunicazione al cliente avverrà anticipatamente in modo da permettere a quest'ultimo di esserne informato. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore, Linea Gestioni interverrà prontamente, previa adeguata informazione onde recare il minor disagio possibile.

2.4 Rispetto delle normative

Linea Gestioni s'impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza.

L'Azienda dovrà garantire la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

2.5 Tutela dell'ambiente

Linea Gestioni s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte (vedi Politica par. 2.2).

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.

2.6 Riduzione dei rifiuti

Linea Gestioni s'impegna in particolare a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità.

Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale.

2.7 Partecipazione

Il cliente ha titolo di richiedere a Linea Gestioni le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con il cliente, Linea Gestioni individua i responsabili delle strutture e garantisce l'identificabilità del personale mediante un tesserino di riconoscimento recante indicazione del settore di appartenenza

2.8 Cortesia

Linea Gestioni s'impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, ciascun dipendente è tenuto a mantenere con il cliente un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

	DOCUMENTO	Codice DQS42	Pag. 6 di 9
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA ROVATO	Revisione	9

2.9 Efficacia ed efficienza

Linea Gestioni è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.10 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Linea Gestioni pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il cliente.

3. ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

Per accedere alle informazioni sui servizi svolti, Linea Gestioni dispone dei seguenti strumenti:

Servizio	Come funziona	Standard min/max
Numero verde <ul style="list-style-type: none"> Domande riguardanti: servizi di raccolta, smaltimento, tariffe, reclami. Indicazioni su quali pratiche e/o servizi possono essere erogati per telefono Segnalazioni emergenze rifiuti 	<ul style="list-style-type: none"> Numero 800721314 Con operatore dalle ore 8.30 17.00 (lun-ven) Con risponditore telefonico tutti i giorni (in orario di chiusura) Costo della telefonata: gratuito E' previsto un servizio di reperibilità h 24 per emergenze rifiuti. 	<ul style="list-style-type: none"> Orario di disponibilità del servizio: tutti i giorni h 24 Tempo medio di attesa 2 minuti
Ufficio relazioni con il pubblico <ul style="list-style-type: none"> Domande riguardanti: servizi di raccolta, smaltimento Domande/inoltro di: reclami per mancato rispetto degli standard nuove proposte. 	<ul style="list-style-type: none"> Indirizzo: Via Del Maglio, 10 25038 Rovato (BS) Aperto al pubblico dalle ore 8.30 alle 14.30 Telefono 030 7714.400 Fax 030 7714410 	<ul style="list-style-type: none"> Orario di apertura: min 6 ore (lun-ven) Garantire almeno un giorno di orario continuato infrasettimanale Prevedere percorsi preferenziali per i portatori di handicap
Sito internet <ul style="list-style-type: none"> Informazioni sul servizio e sue novità Compilazione e inoltro modulo reclami e modalità di rimborso 	<ul style="list-style-type: none"> www.linea-gestioni.it 	<ul style="list-style-type: none"> Aggiornare e verificare i contenuti ogni 15 giorni
Indirizzo e-mail	<ul style="list-style-type: none"> rtr@linea-gestioni.it 	<ul style="list-style-type: none"> Risponderemo alle vostre e-mail entro 20 giorni

4. RECLAMI

Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto all'Azienda.

	DOCUMENTO	Codice DQS42	Pag. 7 di 9
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA ROVATO	Revisione	9

Gli strumenti sono quelli precedentemente citati:

- Numero verde: 800/72.13.14
- Mail all'indirizzo: rtr@linea-gestioni.it
- Lettera all'indirizzo: Via Del Maglio 10 – 25038 Rovato (BS)

5. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

I fattori caratterizzanti la qualità sono:

- continuità del servizio;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- procedure di comunicazione e accessibilità ai clienti delle informazioni che li riguardano;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

5.1 Qualità del servizio

Per garantire un adeguato servizio alla clientela Linea Gestioni s'impegna a:

- utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (mezzi, spazzatrici, cassonetti ecc.);
- creare il minor disagio possibile alla clientela 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).

5.2 Risposta alle richieste scritte

Linea Gestioni s'impegna a rispondere ad ogni richiesta d'informazione, chiarimenti o reclami pervenuti per iscritto o via e-mail entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi.

Per il tempo di risposta farà fede la data del protocollo aziendale.

5.3 Tempo di attesa al telefono

Linea Gestioni è impegnata a ridurre i tempi di attesa al telefono per la richiesta di informazioni. Attualmente il tempo medio di attesa è di circa 2 minuti.

5.4 Informazione al cliente

Per garantire al cliente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, Linea Gestioni utilizza i seguenti strumenti:

- a) l'Ufficio Servizio Ambientale telefonicamente al numero 030/7714400 per tutto ciò che riguarda i rapporti con i Clienti;
- b) l'Ufficio relazioni con il Pubblico tel. 030/7714.400 fax 030/7714.410 per qualsivoglia altra informazione relativa all'azienda;
- c) l'Ufficio Qualità Ambiente e Sicurezza tel. 030/7714425 fax 030/7714426 per inoltrare reclami;
- d) la comunicazione tramite la stampa ed i mezzi di informazione televisiva e radiofonica;
- e) campagne promozionali e materiale informativo;

	DOCUMENTO	Codice DQS42	Pag. 8 di 9
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA ROVATO	Revisione	9

- f) materiale informativo disponibile presso i Municipi;
g) sito internet www.linea-gestioni.it

5.5 Informazione nelle scuole

Linea Gestioni realizza opuscoli inerenti i servizi erogati e contenenti le informazioni utili per un migliore utilizzo degli stessi.

5.6 Soddisfazione del cliente

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, Linea Gestioni effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato.

Linea Gestioni s'impegna, sulla base delle verifiche effettuate, a pubblicare annualmente, sul sito internet e sulle riviste aziendali distribuite alla clientela, un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del cliente.

6. PROGRAMMI DI RACCOLTA

Le informazioni relative ai programmi di raccolta sono riportate:

- a) nella guida consultabile e scaricabile sul sito internet aziendale

<http://www.linea-gestioni.it/raccolta-porta-a-porta/>

- b) Nel calendario inviato annualmente ad ogni cliente.

Le informazioni sul servizio possono anche essere richieste telefonicamente all'Ufficio Servizio Ambientale al n. 030 7714400.

7. APP "RIFIUTIAMO"

rifiutiAMO è l'APP per smartphone e tablet che ti permette di scoprire come conferire ogni tipologia di rifiuto, controllare i calendari della raccolta porta a porta nel tuo Comune, trovare i centri di raccolta più vicini a te. **rifiutiAMO** è disponibile gratuitamente per Android e per iOS al seguente link:

<http://www.linea-gestioni.it/rifiutiamo/>

8. DISTRIBUZIONE DEI CONTENITORI

La distribuzione dei contenitori viene effettuata in base agli accordi con le singole Amministrazioni comunali locali. La tipologia dei contenitori è visibile al seguente link internet:

www.linea-gestioni.it

9. CENTRI DI RACCOLTA E ORARI DI APERTURA

Gli orari ed i giorni di apertura sono indicati nel calendario inviato annualmente ad ogni cliente e consultabile/scaricabile dal seguente link:

	DOCUMENTO	Codice DQS42	Pag. 9 di 9
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA ROVATO	Revisione	9

<http://www.linea-gestioni.it/centri-di-raccolta-e-piattaforme-ecologiche/>

Le informazioni sul servizio mancanti possono anche essere telefonicamente all'Ufficio Servizio Ambientale al n. 030 7714400.

10. TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo lettera/fax /mail all'Ufficio Qualità Ambiente e Sicurezza (via Del Maglio, 10 - 25038 Rovato; tel.030/77.14.425 e fax 030/77.14.426).

Al momento della presentazione del reclamo, il cliente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi.

Nel caso in cui la risposta non sia soddisfacente, il cliente potrà ricorrere, sempre rivolgendosi all'Ufficio Qualità Ambiente e Sicurezza, che avrà il compito di risolvere in sede extragiudiziale eventuali controversie che possano intervenire tra Linea Gestioni e cliente con riferimento a violazioni ai principi e agli standard della Carta e di rispondere alle richieste del cliente stesso.

11. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

I clienti sono portati a conoscenza d'eventuali revisioni della "Carta" tramite gli strumenti informativi indicati nel paragrafo "Informazione al cliente".

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.