



Comune di Gambolò
Provincia di Pavia

REDUCE
USE
CYCLE

**CARTA DELLA QUALITA' DEL
SERVIZIO INTEGRATO DI
GESTIONE DEI RIFIUTI
URBANI**

Comune di Gambolò

PREMESSE

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ha regolamentato, con Delibera n.15/2022/R/Rif del 18/01/2022, la qualità del servizio rifiuti, approvando il "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)". L'art. 5.1 del TQRIF, pone in capo all'Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle carte della qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. Il Comune di Gambolò, assolve alla funzione di Ente Territorialmente Competente (ETC), come previsto dalle delibere di regolazione ARERA e quindi ha così predisposto la presente "Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani" che integra in un unico testo i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai gestori dei singoli servizi e riporta per ciascuno di essi l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti da ARERA, nonché gli standard migliorativi eventualmente stabiliti dallo stesso Consorzio.

La stessa si compone delle seguenti tre sezioni:

| |
|---|
| Sezione 1: nella quale vengono esplicitati i principali riferimenti normativi, i principi fondamentali e la scelta dello schema regolatorio; |
|---|

| |
|--|
| Sezione 2: Gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti – nella quale viene allegata la "Carta della qualità del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti" del Comune quale gestore del servizio; |
|--|

| |
|---|
| Sezione 3-4-5 Gestione della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade – nella quale viene allegata la Carta della qualità del servizio di raccolta, trasporto e spazzamento" predisposta dal gestore TEKNOSERVICE |
|---|

SEZIONE 1

1.1 Cos'è e a cosa serve la carta della qualità'

E' il documento nel quale vengono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, in particolare:

- Individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento dei propri servizi;
- Individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel rispettivo espletamento;
- Definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti.

La "Carta della Qualità" è anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate nella carta stessa.

Essa stabilisce l'impegno dei gestori dei servizi ad assicurare agli utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, garantendo chiarezza del rapporto gestore/utente e definendo l'impegno al miglioramento continuo del servizio.

1.2 Principali Riferimenti Normativi

La Carta della Qualità è ispirata:

- alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- al Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla Legge 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- alla Legge 14 novembre 1995, n. 481; affida ad ARERA il compito, tra gli altri, di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- alla Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il

soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

· alla Legge 24 marzo 2012, n. 27 – conversione, con modificazioni, del Decreto Legge 24 gennaio 2012, n. 1, “Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”.

· al Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

· alla Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla Legge 481/95”.

· alla Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

1.3 - Dove trovare la carta della qualità dei servizi

In osservanza dell'articolo 3, comma 3.1, lett. g), della Delibera n. 444/2019/R/rif ARERA, la Carta della qualità, è pubblicata in apposita sezione del sito internet istituzionale del comune di Gambolò facilmente raggiungibile accedendo all'home page dello stesso. Gli utenti possono, dunque, scaricarla accedendo al sito www.comune.gambolo.pv.it

La stessa è, altresì, disponibile, in formato cartaceo, presso l'Ufficio Tributi dell'ente.

1.4 Schema regolatorio scelto dall'ETC

Con deliberazione del Consiglio Comunale n. 31 del 18/03/2022, il Comune di Gambolò, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ha deliberato che i gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, per il periodo 2022-2025, dovranno adeguarsi e rispettare gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica previsti dallo Schema Regolatorio I, di cui all'art. 3, comma 3.1, del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) allegato alla delibera 15/2022/R/rif ARERA.

In particolare, in osservanza di quanto indicato alla Tabella 2 della TQRIF, gli obblighi di servizio previsti per lo Schema Regolatorio I, sono i seguenti:

| OBBLIGHI DI SERVIZIO |
|--|
| Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5 TQRIF |
| Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7 TQRIF |
| Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11 TQRIF |

OBBLIGHI DI SERVIZIO

| |
|---|
| Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18 TQRIF |
| Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22 TQRIF |
| Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3) TQRIF |
| Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30 TQRIF |
| Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32 TQRIF |
| Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1 TQRIF |
| Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2 TQRIF |
| Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1 TQRIF |
| Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48 TQRIF |

Per quanto concerne, invece, i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, secondo quanto previsto dalla Tabella 1, di cui all'articolo 53, comma 53.1 del TQRIF, per lo Schema Regolatorio I, l'ARERA non ha previsto l'introduzione di livelli generali di qualità.

1.5 Il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

Ai sensi dell'art. 183, comma 1, lett. II), d.lgs. 152/2006, con "gestione integrata dei rifiuti" si definisce il complesso delle attività, ivi compresa quella di spazzamento delle strade, volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti.

In particolare, nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sono ricomprese:

- l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- la raccolta e il trasporto dei rifiuti;
- lo spazzamento e il lavaggio delle strade;

Nel comune di Gambolò:

- il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune, che gestisce la suddetta attività in economia.
- Il gestore della raccolta e trasporto è Teknoservice S.r.l.
- Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è Teknoservice S.r.l.

SEZIONE 2 –

La carta della qualità del gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti

2.1 Unità organizzativa responsabile

L'ufficio responsabile dei servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è l'Ufficio Tributi, sito in P.zza Cavour 3 - Cap 27025 – Gambolò - (PV) – Italia.

Gli utenti possono richiedere informazioni più dettagliate sui servizi offerti, rivolgendosi direttamente all'Ufficio Tributi nei seguenti orari:

Lunedì dalle ore 09:00 alle 12:30 dalle ore 15:00 alle 17:00

Martedì, Giovedì, Venerdì dalle ore 09:00 alle 12:30

È possibile contattare l'Ufficio Tributi ai recapiti sotto riportati:

tel.: 0381937239 – 0381937234- 0381937283

e-mail: tributi@comune.gambolo.pv.it

e-mail: l.franzosi@comune.gambolo.pv.it

e-mail: a.baschirotto@comune.gambolo.pv.it

Posta Elettronica Certificata: tributi@pec.comune.gambolo.pv.it

Sito istituzionale: www.comune.gambolo.pv.it

La Responsabile dell'Ufficio è la Sig.ra SCAGLIONE ANGELA

L'ufficio svolge le seguenti attività:

- Attività di supporto informativo agli utenti
- Attività personalizzata di assistenza alla compilazione della modulistica
- Appuntamenti con i contribuenti e con le imprese per esame pratiche
- Controllo della riscossione
- Regolamentazione e determinazione delle aliquote e detrazioni d'imposta
- Garantisce l'accesso a: documenti e atti del Comune ai sensi della legge 241/1990 normativa regionale e nazionale
- Ascolta e risponde a segnalazioni, reclami, suggerimenti.

2.2 - I principi ed i valori fondamentali

2.2.1 I principi generali

Con la Carta della qualità il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con utenti si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

- **EGUAGLIANZA:** nel rapporto con gli utenti, il comune di Gambolò garantisce uguaglianza ed equità

nell'accesso ai servizi e nell'erogazione delle prestazioni. Questo significa che, a parità di esigenze, i servizi sono assicurati in modo eguale a tutti i cittadini, senza distinzioni di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, convinzioni, opinioni politiche, differenti abilità.

- **IMPARZIALITÀ:** il comune di Gambolò garantisce la massima trasparenza nelle modalità di accesso e nell'organizzazione dei servizi, rendendo noti i criteri di obiettività, giustizia ed equità nei confronti degli utenti. L'utente ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano ed a ottenere spiegazioni e chiarimenti sul funzionamento dei servizi e degli interventi. Ogni operatore è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni utente fruitore.
- **CENTRALITÀ DELLA PERSONA:** i servizi assicurati dal comune di Gambolò vengono erogati in base alle esigenze di ogni singolo utente, alle sue potenzialità ed alle sue eventuali fragilità. Per quei servizi che rispondono a bisogni individuali o del nucleo familiare, l'accesso all'erogazione è sempre preceduto dall'elaborazione di un progetto individualizzato di intervento, in accordo con l'utente. Gli operatori dei servizi comunali assicurano un costante impegno alla riservatezza, nel rispetto della persona e della propria identità fisica e morale.
- **INTEGRAZIONE:** il comune di Gambolò si impegna a considerare l'unicità della persona, e dunque a perseguire la massima integrazione fra interventi e servizi di natura sociale, sanitaria, educativa, formativa, sia dal punto di vista delle singole prestazioni che da quello del processo di programmazione ed erogazione dei servizi.
- **PARTECIPAZIONE:** il comune di Gambolò promuove e agevola la partecipazione degli utenti e delle formazioni sociali che ne rappresentano gli interessi sia nella programmazione dei servizi, che nella tutela della corretta erogazione, nella collaborazione con gli operatori e nella verifica della qualità dei servizi erogati. Il comune si impegna, inoltre, a promuovere l'informazione sui servizi, sulle procedure di accesso, sulle modalità di erogazione, sulle occasioni di approfondimento e di programmazione.
- **SUSSIDIARIETÀ:** il comune di Gambolò garantisce i servizi e gli interventi della presente Carta della Qualità con il pieno coinvolgimento – nelle fasi di pianificazione, progettazione, erogazione e verifica – delle formazioni sociali del territorio, più vicine agli utenti, riconoscendone la funzione pubblica di tutela e garanzia sociale. Il comune opera secondo il principio di solidarietà fra gli enti e le organizzazioni che ne fanno parte e fra questi e le altre Istituzioni pubbliche che concorrono al benessere sociale degli utenti del servizio.
- **CONTINUITÀ:** il comune di Gambolò si impegna a garantire la regolarità e la continuità dei servizi, riducendo il più possibile i disagi ai cittadini in caso di sospensione temporanea di servizi o prestazioni.
- **DIRITTO DI SCELTA:** il comune di Gambolò garantisce ai fruitori del servizio, laddove è possibile per la presenza di più soggetti erogatori di servizi ed interventi sociali, di scegliere l'erogatore e le singole modalità che più soddisfano le proprie esigenze in modo libero e consapevole. Agli utenti che presentino particolari necessità è assicurato un sostegno per l'informazione e l'orientamento nell'operare le scelte, al fine di renderne effettivo il diritto.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** il comune di Gambolò si impegna a programmare, organizzare ed erogare i servizi e gli interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza; le risorse disponibili saranno impiegate con razionalità al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di garanzia e di benessere per gli utenti. I servizi saranno valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti ottimizzando le risorse a disposizione.
- **CHIAREZZA E IDENTIFICABILITÀ:** il comune di Gambolò si impegna, nei rapporti con gli utenti, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini specialistici. Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità.

Il comune di Gambolò assicura, inoltre, che la gestione delle attività e dei processi in atto nell'Ufficio Tributi sia svolta nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e si impegna a attuare ogni accorgimento, affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

2.2.2 Gli obiettivi.

Gli obiettivi che l'Ufficio Tributi si prefigge nell'espletamento dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti del servizio TARI sono:

| OBIETTIVI | COME SONO RAGGIUNTI |
|--|--|
| Reperimento delle risorse economiche necessarie al funzionamento dell'Ente e all'erogazione dei servizi per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale | <i>Attività di controllo e recupero Assistenza, attraverso i servizi sociali, delle fasce economicamente svantaggiate</i> |
| Equa ripartizione della tassazione | Attività di recupero dell'evasione e all'elusione fiscale attraverso continui controlli incrociati con altre banche dati: "far pagare tutti = pagare tutti meno" |
| Semplificazione degli adempimenti posti a carico dei contribuenti: attraverso il reperimento in Internet della modulistica necessaria per l'assolvimento degli adempimenti previsti dalla legge | Le informazioni necessarie per un corretto adempimento degli obblighi tributari e la modulistica da utilizzare sono disponibili, in forma cartacea, presso gli uffici e sono scaricabili anche dal sito internet che viene tenuto in costante aggiornamento; |

| OBIETTIVI | COME SONO RAGGIUNTI |
|---|---|
| Tempestività della risposta | Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi mediante contatto diretto, telefonicamente o mediante posta elettronica. |
| La modulistica dell'Ufficio Tributi è resa pubblica mediante il sito Web. La partecipazione dei cittadini è garantita dai rapporti improntati ai principi di correttezza, collaborazione instaurati con i contribuenti. | Trasparenza dell'azione e partecipazione dei contribuenti |

2.2.3. – L'attività.

Il comune di Gambolò quale soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti del servizio TARI, svolge:

- l'attività di supporto informativo agli utenti;
- l'attività personalizzata di assistenza alla compilazione della modulistica;
- gli appuntamenti con i contribuenti e con le imprese per esame pratiche;
- il controllo delle dichiarazioni;
- la regolamentazione e determinazione delle tariffe;
- la riscossione del tributo.

| | |
|---|--|
| Attività di consulenza e servizio al pubblico | - informazioni generali sul tributo, normativa, tariffe; - consulenze per la compilazione delle denunce, per la corretta lettura della bolletta inviata e dei relativi bollettini di pagamento. - aiuto nel calcolo dei ravvedimenti operosi per tardivi pagamenti e per tardiva presentazione di denunce. |
| Modulistica e informativa | Disponibilità online e presso l'ufficio della modulistica e di tutte le informazioni utili |
| Attività di controllo | Controllo e verifica delle dichiarazioni Controllo e verifica dei versamenti Controllo evasioni Emissione avvisi di accertamento esecutivo |
| Internet | Informazioni generali "trasparenza Arera" Modulistica scaricabile online |

2.3.4 I servizi erogati

L'attività svolta dall'Ufficio Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il comune necessita per il finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.

Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, l'Ufficio Tributi svolge, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia.

L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.

La tabella che segue indica i servizi erogati, le modalità per accedere agli stessi e l'ufficio a cui rivolgersi.

| SERVIZIO EROGATO | MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO | A CHI RIVOLGERSI |
|---|--|--|
| Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento | Telefonando; presentando richiesta tramite posta, mail, pec o direttamente allo sportello | Ufficio Tributi – P.zza Cavour 3- Gambolò (PV) Telefono: (+39) 0381-937239-0381937234- 0381-937283 Mail: Email: tributi@comune.gambolo.pv.it PEC: tributi@pec.comune.gambolo.pv.it Sito internet: www.comune.gambolo.pv.it |
| Assistenza per eventuale ravvedimento operoso Emissione bollette Tari ed invio f24 precompilato | Telefonando; presentando richiesta tramite posta, mail pec o direttamente allo sportello | |
| Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi) | Telefonando; presentando richiesta tramite posta, mail pec o direttamente allo sportello | |
| Versamenti | Tramite F24 o con PAGO.PA | PAGABILE BANCA, POSTA, ON LINE |
| Rimborso | Presentando richiesta tramite posta, mail pec o direttamente allo sportello corredata dalle copie dei versamenti effettuati | Ufficio Tributi – P.zza Cavour 3- Gambolò (PV) Telefono: (+39) 0381-937239-0381937234- 0381-937283 Mail: Email: tributi@comune.gambolo.pv.it PEC: tributi@pec.comune.gambolo.pv.it |
| Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento | Telefonando; presentando richiesta tramite posta, mail pec o direttamente allo sportello | Ufficio Tributi – P.zza Cavour 3- Gambolò (PV) Telefono: (+39) 0381-937239-0381937234- 0381-937283 Mail: Email: tributi@comune.gambolo.pv.it PEC: tributi@pec.comune.gambolo.pv.it |
| Richiesta di annullamento in sede di autotutela | Presentando richiesta adeguatamente motivata tramite posta, mail pec o direttamente allo sportello | Ufficio Tributi – P.zza Cavour 3- Gambolò (PV) Telefono: (+39) 0381-937239-0381937234- 0381-937283 Mail: Email: tributi@comune.gambolo.pv.it PEC: tributi@pec.comune.gambolo.pv.it |
| Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso) | Avverso gli atti è ammesso ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria entro 60 giorni dalla notificazione (art. 18,19 e 21 del D.lgs. 31/12/1992, n. 546). | Corte di Giustizia Tributaria |

| SERVIZIO EROGATO | MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO | A CHI RIVOLGERSI |
|----------------------------|--|---|
| Richiesta di rateizzazione | Presentando richiesta adeguatamente motivata tramite posta, mail pec o direttamente allo sportello | Ufficio Tributi – P.zza Cavour 3- Gambolò (PV) Telefono: (+39) 0381-937239-0381937234- 0381-937283 Mail: Email: tributi@comune.gambolo.pv.it PEC: tributi@pec.comune.gambolo.pv.it Sito internet: www.comune.gambolo.pv.it – REGOLAMENTO Entrate |

2.3.5. - Gli standard di qualità garantiti

L'Ufficio Tributi si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso l'ufficio stesso e disponibile sul sito istituzionale dell'ente.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti. L'orario di apertura al pubblico dell'ufficio è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza. Gli sportelli, come anche in generale i locali di attesa, sono attrezzati per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie. Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta della qualità vengano erogati in modo ottimale, sono state individuate delle prestazioni-tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dall'Ufficio Tributi rispettino la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo.

| SERVIZIO | TERMINI DI GESTIONE EX LEGE | TERMINI DI GESTIONE EX TQRIF | TERMINE DI IMPEGNO GARANTITO DALL'ENTE |
|---|-----------------------------|--------------------------------------|--|
| Richieste di attivazione del servizio | Non previsto | 30 giorni lavorativi dalla richiesta | <i>Entro 30 giorni dalla data di richiesta</i> |
| Richieste di variazione/cessazione del servizio | Non previsto | 30 giorni lavorativi dalla richiesta | <i>Entro 20 giorni dalla data di richiesta</i> |

| SERVIZIO | TERMINI DI GESTIONE EX LEGE | TERMINE DI GESTIONE EX TQRIF | TERMINE DI IMPEGNO GARANTITO DALL'ENTE |
|---|-----------------------------|------------------------------|--|
| Richiesta informale di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti) | Non previsto | Non previsto | <i>IMMEDIATO, se consentito dalla richiesta formulata, nel caso di richiesta pervenuta telefonicamente o direttamente allo sportello. Entro 10 giorni lavorativi (in caso di una richiesta che necessita di un approfondimento istruttorio.)</i> |
| Richieste scritte di informazioni | Non previsto | 30 giorni lavorativi | <i>Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta ordinaria, posta elettronica, oppure quando si tratti di una richiesta che necessita di un approfondimento istruttorio.</i> |
| Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati | Non previsto | 60 giorni lavorativi | <i>Entro 40 giorni lavorativi</i> |
| Emissione avvisi di pagamento | | 20 giorni | <i>Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata-</i> |
| Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni/rateizzazione | Non previsto | Non previsto | <i>Entro 30 giorni dalla richiesta.</i> |
| Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente | Non previsto | Non previsto | <i>Entro 10 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio.</i> |
| Rimborso somme non dovute | 180 giorni dalla richiesta | Non previsto | <i>Entro 180 giorni dalla richiesta. N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al</i> |

| SERVIZIO | TERMINI DI GESTIONE EX LEGE | TERMINE DI GESTIONE EX TQRIF | TERMINE DI IMPEGNO GARANTITO DALL'ENTE |
|--|--|------------------------------|---|
| | | | <i>ricevimento di quanto richiesto.</i> |
| Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta | 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella) | Non previsto | <i>Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)</i> |
| Annullamento/rettifica di avviso di Accertamento | Non previsto | Non previsto | <i>Entro 60 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)</i> |
| Interpello (art. 11 legge n. 212/2000– Statuto dei diritti del contribuente, comma 1) lettera a) | Entro 90 giorni dalla richiesta | Non previsto | <i>Entro 90 giorni dalla richiesta</i> |
| Interpello (art. 11 legge n. 212/2000– Statuto dei diritti del contribuente: comma 1) lettere b) e c); e comma 2 | 120 giorni dalla richiesta | Non previsto | <i>Entro 120 giorni dalla richiesta</i> |
| Risposta a reclamo scritto | Non previsto | 30 giorni lavorativi | <i>Entro 30 giorni dalla presentazione</i> |

2.3.6 La tutela e la partecipazione del contribuente

➤ Gli istituti per la tutela del contribuente

La legge mette a disposizione dell'utente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

L'utente può ricorrere ai seguenti istituti:

- RAVVEDIMENTO OPEROSO: che consente ai contribuenti di rimuovere spontaneamente le irregolarità tributarie e di beneficiare di una notevole riduzione delle sanzioni. Il contribuente che entro la data di scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte, il pagamento del tributo o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini di legge, il contribuente potrà sanare spontaneamente la sua posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte ed interessi legali, calcolati sui giorni di ritardo.
- AUTOTUTELA: nel caso siano presenti vizi di legittimità o di merito dell'atto emesso dall'Amministrazione.

I casi più frequenti di annullamento di un atto, si verificano quando il vizio di legittimità deriva da:
errore di persona o soggetto passivo;
evidente errore logico;
errore sul presupposto del tributo;

doppia imposizione;

mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;

mancanza di documentazione successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione dell'atto può avvenire a seguito di istanza del contribuente oppure può essere conseguente ad un'iniziativa propria dell'ufficio.

Si rammenta che l'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

- **RICORSO ALLE CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA:** qualora il contribuente voglia impugnare l'atto emesso dall'Amministrazione. Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa tributaria può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario è disciplinato dal d.lgs. 546/1992 e successive modificazioni. Per consentire al contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti impugnabili, devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere presentato, la Corte di Giustizia Tributaria competente e le relative forme da osservare. Il ricorso, pena l'inammissibilità, deve rispondere alle regole e ai requisiti previsti dall'art. 18 d.lgs. 546/1992.
- **CONCILIAZIONE GIUDIZIALE:** solo a contenzioso avviato, da esprimersi, avanti la Corte di Giustizia Tributaria non oltre la prima udienza.
- **INTERPELLO :** consente a ciascun contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione delle disposizioni tributarie e la corretta qualificazione di fattispecie alla luce delle disposizioni tributarie, applicabili alle medesime, di formulare quesiti al comune, allo scopo di ottenere in via preventiva, una risposta riguardante fattispecie concrete e personali.

➤ **La verifica del rispetto degli standard di qualità**

La presente Carta della qualità costituisce il riconoscimento da parte del comune di Gambolò quale gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, dei diritti dell'utente riguardo il servizio TARI, oltre a rappresentare il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.

Per raggiungere tale obiettivo di garanzia, è necessario che l'ente proceda ad un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all'utente finalizzato alla verifica del rispetto degli standard di qualità.

Il monitoraggio delle prestazioni garantisce che tutte le richieste pervenute all'ufficio, vengano protocollate, fascicolate e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione.

Periodicamente il dirigente responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Qualora venga riscontrato il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le criticità e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Di conseguenza, verranno individuate, di concerto con il responsabile dell'ufficio interessato, le azioni correttive e disciplinari da intraprendere.

Nel periodo di validità della Carta della qualità viene condotta una rilevazione per misurare il grado di soddisfazione dell'utenza con riferimento al servizio prestato dall'Ufficio Tributi.

➤ **L'aggiornamento degli standard**

La Carta della qualità dei servizi è un documento suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati che per gli standard.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono anche le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

➤ **Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti**

Ogni utente può presentare al Responsabile dell'Ufficio Tributi, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta della qualità dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Il comune di Gambolò in qualità di gestore del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia:

- un reclamo scritto;
- una richiesta scritta di informazioni;
- una richiesta di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della citata classificazione, non vengono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o di una stessa richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata da parte dell'ente.

Come presentare un reclamo scritto o un reclamo di rettifica degli importi addebitati

È possibile presentare un reclamo scritto oppure un reclamo di rettifica degli importi addebitati, accedendo alla home page del sito internet del comune di Gambolò – Gestione dei Rifiuti Trasparenza- (<https://www.trasparenzataritari.it/trasparenzataritari/?COMUNE=D901>) scaricando il relativo modulo. Tali moduli sono, altresì, disponibili presso l'Ufficio Tributi dell'ente.

In ogni caso, è data la possibilità agli utenti di inviare al gestore un reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo messo a disposizione del comune, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale (intestatario tassa rifiuti)
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - l'indirizzo dell'utenza
 - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati. L'eventuale presentazione informale del reclamo (in modo verbale o telefonico) sarà considerata in ogni caso, come una semplice segnalazione, alla quale non verrà, data risposta scritta.

➤ **Proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti**

Oltre ai reclami, gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

➤ **La valutazione periodica dei servizi**

Ogni anno l'Ufficio Tributi definisce gli obiettivi operativi in relazione alla qualità del servizio fornito e alla soddisfazione dell'utente.

Il raggiungimento ed il mantenimento di tutti gli obiettivi e la qualità dell'organizzazione sono perseguiti attraverso attività di formazione e informazione del personale, volte alla valorizzazione delle attitudini personali e all'accrescimento della responsabilizzazione, dell'autonomia lavorativa, di conoscenze e competenze professionali per migliorare l'efficienza del servizio offerto.

1. Qual è il suo grado di soddisfazione per il trattamento ricevuto dall'ufficio?

| | RISPOSTA | | | | |
|---|-------------------|------------------|------------------------------|-------------------|-------------------|
| | Giudizio negativo | | Giudizio neutro | Giudizio positivo | |
| | Insoddisfatto | Poco soddisfatto | Sufficientemente soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto |
| DOMANDA | | | | | |
| Competenza e preparazione del personale | | | | | |
| Chiarezza delle informazioni ricevute | | | | | |
| Tempestività delle risposte | | | | | |
| Facilità di lettura dei modelli e degli stampati | | | | | |
| Soddisfazione per la soluzione del problema posto | | | | | |
| Ascolto e comprensione da parte del personale | | | | | |
| Cortesìa e disponibilità | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| del personale | | | | | |
| Disponibilità di ricevimento utenza non prenotata | | | | | |
| Tempo trascorso in sala d'attesa | | | | | |

2. Quanto si ritiene soddisfatto dell'organizzazione e degli ambienti in cui è stato accolto?

| | RISPOSTA | | | | |
|---|-------------------|------------------|------------------------------|-------------------|-------------------|
| | Giudizio negativo | | Giudizio neutro | Giudizio positivo | |
| | Insoddisfatto | Poco soddisfatto | Sufficientemente soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto |
| DOMANDA | | | | | |
| Comodità sala d'attesa | | | | | |
| Tutela della riservatezza e della privacy | | | | | |
| Facilità di accesso all'Ufficio Tributi | | | | | |
| Adeguatezza orari di apertura al pubblico | | | | | |

➤ **La tutela della privacy**

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del GDPR 2016/679/UE che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

Responsabile del trattamento dei dati personali è il responsabile del servizio.

SEZIONE 3

CARTA DEI SERVIZI AMBIENTALI



Comune di Gambolò

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 Gambolò 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 Gambolò ha posizionato la gestione nello schema regolatorio al primo livello qualitativo.

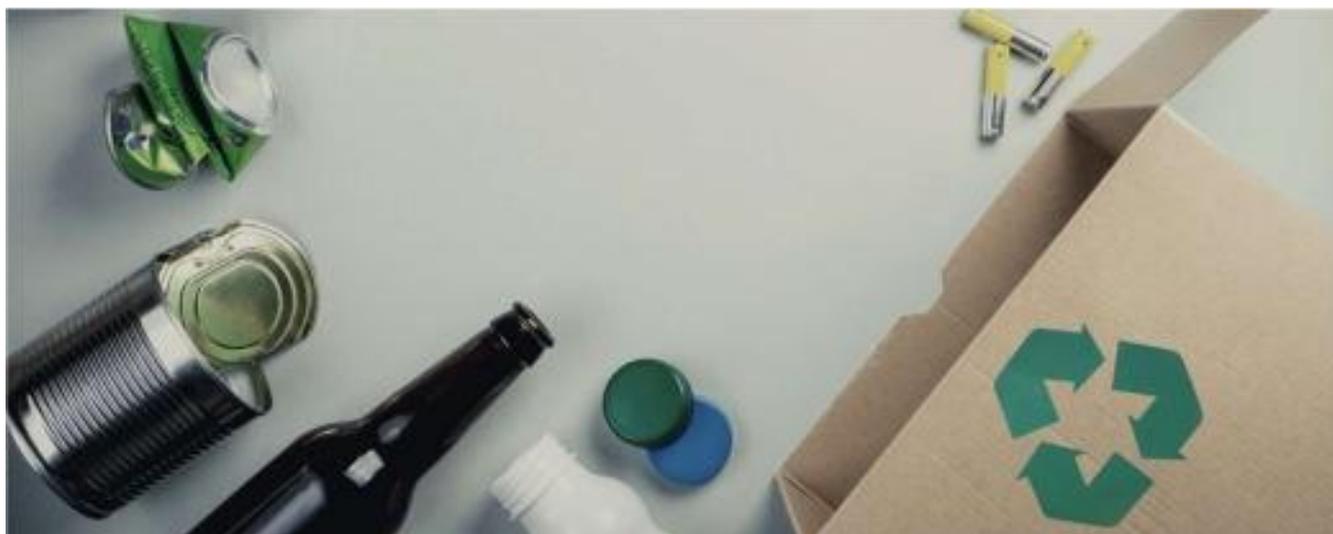
| | | PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO) | |
|---|-----------------------------|--|---|
| | | QUALITÀ TECNICA= NO | QUALITÀ TECNICA= SI |
| PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE | QUALITÀ 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 Gambolò e di TEKNOSERVICE



SEZIONE 2 – PRESENTAZIONE DEL GESTORE DEL SERVIZIO

L'ambito di attività

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

Attualmente le attività svolte riguardano:

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

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



I NUMERI DI TEKNOSERVICE

In Italia l'Azienda è presente con oltre 1800 automezzi; 47 unità locali; 53 Centri Comunali di Raccolta; serviamo 207 Enti Locali e 2.000.000 ca. abitanti tra le Regioni Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Liguria, Lombardia, Piemonte, Puglia e Sardegna.

Il dettaglio seguente riepiloga il bacino di utenza ed il numero complessivo di Comuni serviti, il numero di dipendenti attualmente in forza alla Teknoservice ed il numero di mezzi della flotta aziendale.



ABITANTI SERVITI

2.000.000



COMUNI O ENTI SERVITI

306



DIPENDENTI

2.320



UNITÀ LOCALI

47



MEZZI IN DOTAZIONE

Oltre 1800 veicoli autorizzati

AUTORIZZAZIONI

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

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

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



LE NOSTRE CERTIFICAZIONI

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

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

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

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

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

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

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

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

POLITICA DELLE QUALITÀ

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

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

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

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

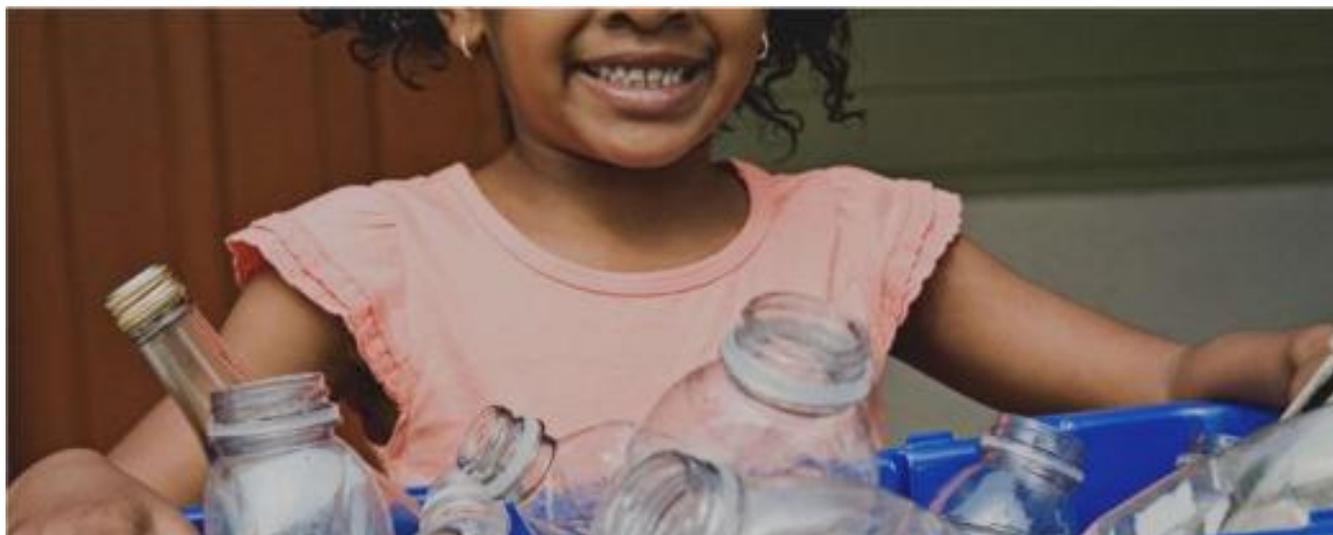
-
- comunicare con i Clienti ed i Fornitori/Partners per migliorare la gestione combinata dei diversi aspetti qualità, ambiente e salute e sicurezza sul lavoro, fornire le risorse necessarie alla realizzazione, al mantenimento dell'efficacia e al miglioramento del sistema di gestione integrato per la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

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

- la sensibilizzazione di tutte le parti interessate sugli impegni della presente Politica integrata; il coinvolgimento degli stakeholder nei processi di definizione degli obiettivi del sistema di gestione integrato;
- la formazione continua e l'acquisizione della consapevolezza da parte del Personale, operante a tutti i livelli, rispetto agli elementi fondanti della gestione della qualità, dell'ambiente e della salute e sicurezza propria, dei colleghi e di tutte le parti interessate;
- processi di comunicazione e confronto trasparenti in relazione ai requisiti e alle prestazioni del sistema 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. Derghe a tale impegno sono imputabili esclusivamente a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali eventi naturali, scioperi, impedimenti di terzi, ecc.). Eventuali disservizi vengono tempestivamente individuati e risolti grazie al controllo sul territorio svolto costantemente dai responsabili delle singole unità

operative e ad una struttura organizzativa in grado di effettuare interventi integrativi per garantire la conformità dei servizi forniti. TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'Azienda garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

Partecipazione

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

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

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

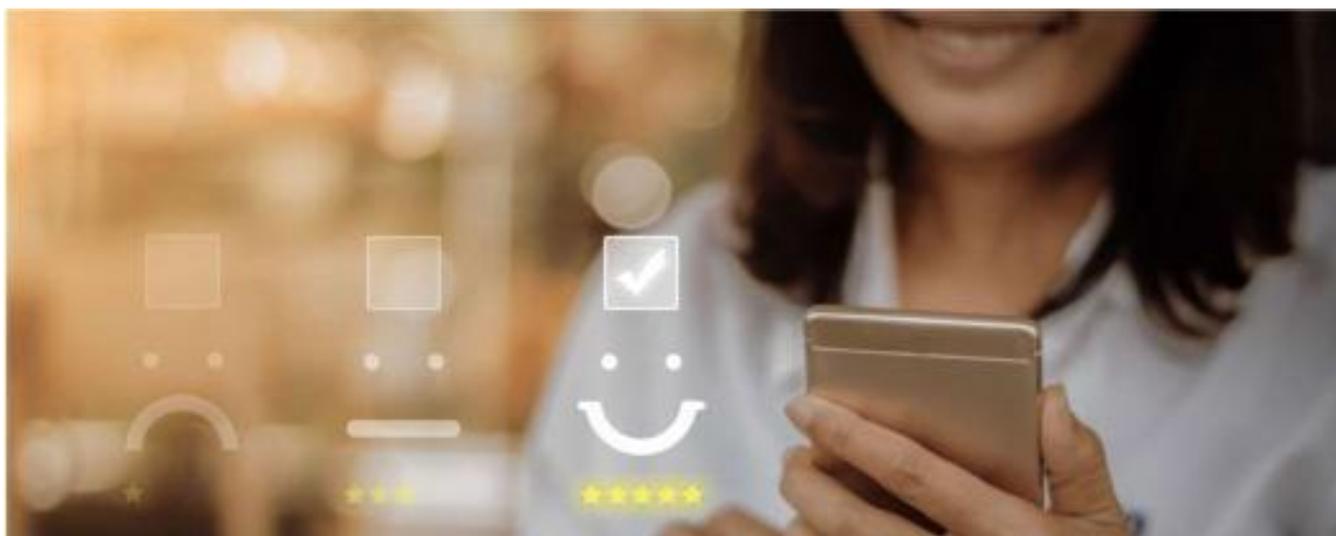
- Atti di autorità pubblica
- Eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente
- Scioperi
- Situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica
- Indisponibilità degli impianti di smaltimento/trattamento
- 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
- Email: info@teknoserviceitalia.com

Localizzazione del punto informativo

Nel territorio di Gambolò 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. Spazzamento delle vie pubbliche
- g. Campagne di informazione, del sito web, del numero verde;
- h. Campagne di analisi merceologiche e di controllo sui rifiuti;
- i. Tracciabilità, rendicontazione e reportistica sul servizio;
- j. 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 | UMIDO | 1 | GIO | CARTA | 1 | VEN | VERDE | 1 | LUN | UMIDO | 1 | MER | CARTA | 1 | SAB | |
| 2 | MAR | PLASTICA | 2 | VEN | VERDE | 2 | SAB | | 2 | MAR | PLASTICA | 2 | GIO | CARTA | 2 | DOM | |
| 3 | MER | INDIFFERENZIATO | 3 | SAB | | 3 | DOM | | 3 | MER | INDIFFERENZIATO | 3 | VEN | VERDE | 3 | LUN | UMIDO |
| 4 | GIO | CARTA | 4 | DOM | | 4 | LUN | UMIDO | 4 | GIO | CARTA | 4 | SAB | | 4 | MAR | PLASTICA |
| 5 | VEN | VERDE | 5 | LUN | UMIDO | 5 | MAR | PLASTICA | 5 | VEN | VERDE | 5 | DOM | | 5 | MER | INDIFFERENZIATO |
| 6 | SAB | | 6 | MAR | PLASTICA | 6 | MER | INDIFFERENZIATO | 6 | SAB | | 6 | LUN | UMIDO | 6 | GIO | CARTA |
| 7 | DOM | | 7 | MER | INDIFFERENZIATO | 7 | GIO | CARTA | 7 | DOM | | 7 | MAR | PLASTICA | 7 | VEN | VERDE |
| 8 | LUN | UMIDO | 8 | GIO | CARTA | 8 | VEN | VERDE | 8 | LUN | UMIDO | 8 | MER | INDIFFERENZIATO | 8 | SAB | |
| 9 | MAR | PLASTICA | 9 | VEN | VERDE | 9 | SAB | | 9 | MAR | PLASTICA | 9 | GIO | CARTA | 9 | DOM | |
| 10 | MER | INDIFFERENZIATO | 10 | SAB | | 10 | DOM | | 10 | MER | INDIFFERENZIATO | 10 | VEN | VERDE | 10 | LUN | UMIDO |
| 11 | GIO | CARTA | 11 | DOM | | 11 | LUN | UMIDO | 11 | GIO | CARTA | 11 | SAB | | 11 | MAR | PLASTICA |
| 12 | VEN | VERDE | 12 | LUN | UMIDO | 12 | MAR | PLASTICA | 12 | VEN | VERDE | 12 | DOM | | 12 | MER | INDIFFERENZIATO |
| 13 | SAB | | 13 | MAR | PLASTICA | 13 | MER | INDIFFERENZIATO | 13 | SAB | | 13 | LUN | UMIDO | 13 | GIO | CARTA |
| 14 | DOM | | 14 | MER | INDIFFERENZIATO | 14 | GIO | CARTA | 14 | DOM | | 14 | MAR | PLASTICA | 14 | VEN | VERDE |
| 15 | LUN | UMIDO | 15 | GIO | CARTA | 15 | VEN | VERDE | 15 | LUN | UMIDO | 15 | MER | INDIFFERENZIATO | 15 | SAB | |
| 16 | MAR | PLASTICA | 16 | VEN | VERDE | 16 | SAB | | 16 | MAR | PLASTICA | 16 | GIO | CARTA | 16 | DOM | |
| 17 | MER | INDIFFERENZIATO | 17 | SAB | | 17 | DOM | | 17 | MER | INDIFFERENZIATO | 17 | VEN | VERDE | 17 | LUN | UMIDO |
| 18 | GIO | CARTA | 18 | DOM | | 18 | LUN | UMIDO | 18 | GIO | CARTA | 18 | SAB | | 18 | MAR | PLASTICA |
| 19 | VEN | VERDE | 19 | LUN | UMIDO | 19 | MAR | PLASTICA | 19 | VEN | VERDE | 19 | DOM | | 19 | MER | INDIFFERENZIATO |
| 20 | SAB | | 20 | MAR | PLASTICA | 20 | MER | INDIFFERENZIATO | 20 | SAB | | 20 | LUN | UMIDO | 20 | GIO | CARTA |
| 21 | DOM | | 21 | MER | INDIFFERENZIATO | 21 | GIO | CARTA | 21 | DOM | | 21 | MAR | PLASTICA | 21 | VEN | VERDE |
| 22 | LUN | UMIDO | 22 | GIO | CARTA | 22 | VEN | VERDE | 22 | LUN | UMIDO | 22 | MER | INDIFFERENZIATO | 22 | SAB | |
| 23 | MAR | PLASTICA | 23 | VEN | VERDE | 23 | SAB | | 23 | MAR | PLASTICA | 23 | GIO | CARTA | 23 | DOM | |
| 24 | MER | INDIFFERENZIATO | 24 | SAB | | 24 | DOM | | 24 | MER | INDIFFERENZIATO | 24 | VEN | VERDE | 24 | LUN | UMIDO |
| 25 | GIO | CARTA | 25 | DOM | | 25 | LUN | UMIDO | 25 | GIO | CARTA | 25 | SAB | | 25 | MAR | PLASTICA |
| 26 | VEN | VERDE | 26 | LUN | UMIDO | 26 | MAR | PLASTICA | 26 | VEN | VERDE | 26 | DOM | | 26 | MER | INDIFFERENZIATO |
| 27 | SAB | | 27 | MAR | PLASTICA | 27 | MER | INDIFFERENZIATO | 27 | SAB | | 27 | LUN | UMIDO | 27 | GIO | CARTA |
| 28 | DOM | | 28 | MER | INDIFFERENZIATO | 28 | GIO | CARTA | 28 | DOM | | 28 | MAR | PLASTICA | 28 | VEN | VERDE |
| 29 | LUN | UMIDO | 29 | GIO | CARTA | 29 | VEN | VERDE | 29 | LUN | UMIDO | 29 | MER | INDIFFERENZIATO | 29 | SAB | |
| 30 | MAR | PLASTICA | 30 | VEN | VERDE | 30 | SAB | | 30 | MAR | PLASTICA | 30 | GIO | CARTA | 30 | DOM | |
| 31 | MER | INDIFFERENZIATO | 31 | SAB | | 31 | DOM | | 31 | VEN | VERDE | 31 | LUN | UMIDO | | | |

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

Altre raccolte

Sono attive nel territorio di Gambolò 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 Lomellina.

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
- Plastica
- Vetro
- Legno
- 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:

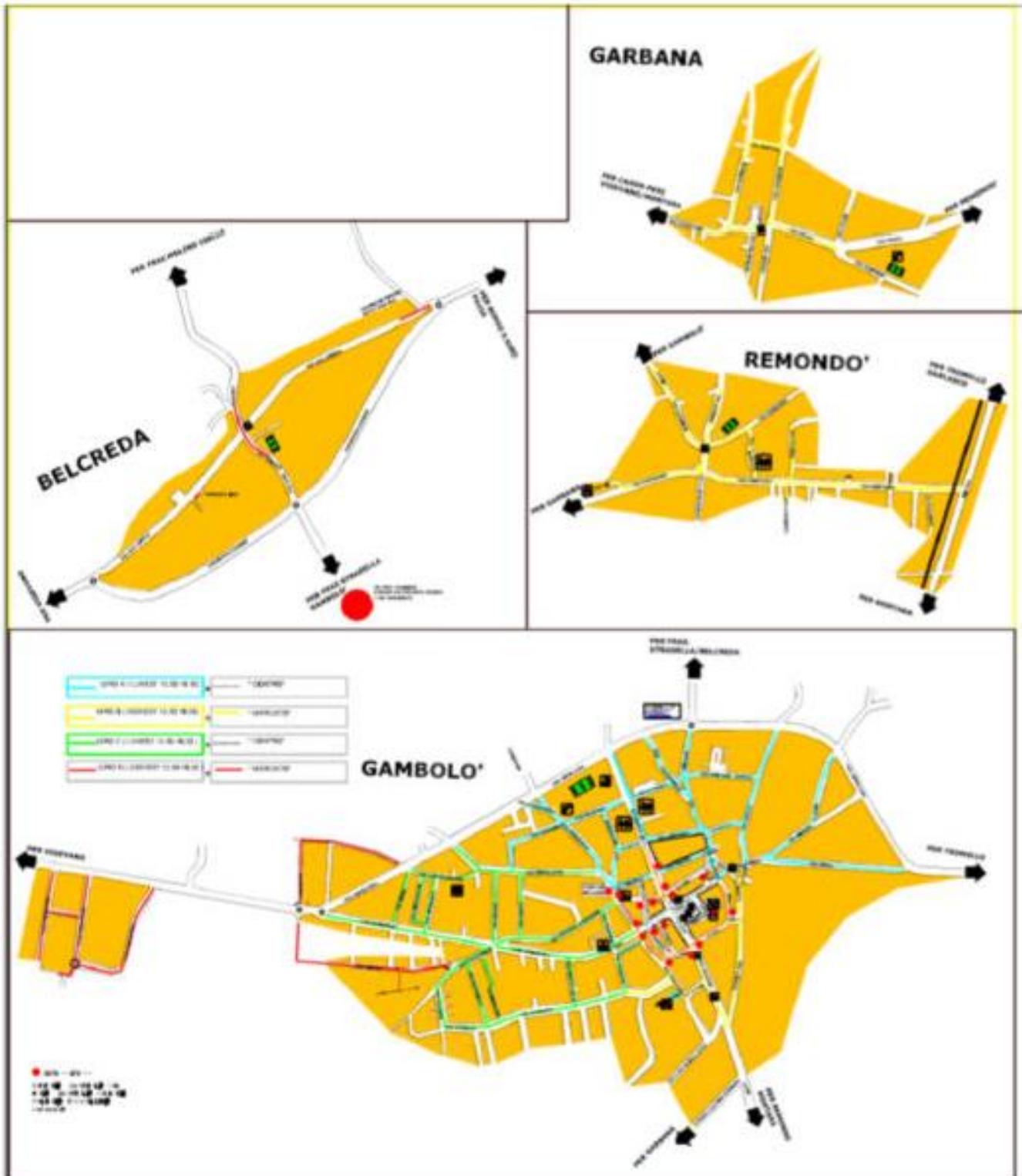
- | | |
|-----------|------------------------------|
| ✓ Martedì | 14.00 – 17.00 |
| ✓ Giovedì | 14.00 – 17.00 |
| ✓ Sabato | 9.00 – 12.00 / 14.00 – 17.00 |

Servizi di spazzamento e lavaggio delle strade

Sul territorio comunale è attivo il servizio di spazzamento meccanizzato.

Mappatura delle aree di spazzamento meccanizzato

La cartina riporta le aree interessate dal servizio di spazzamento.



La frequenza di intervento è bisettimanale nelle giornate di lunedì e giovedì.

Il servizio viene espletato tramite autopazzatrice.

Il turno ha inizio alle ore 07.00 e termina entro le ore 13.00

Spazzamento manuale

Lo schema seguente riporta il programma di intervento dei servizi di spazzamento manuale

| | |
|---|---|
| LUNEDI', MERCOLEDI' e VENERDI', turno di 3 ore per giorno | GAMBOLO' CENTRO: via Mazzini, c.so Umberto, largo S.Getulio, c.so Vittorio Emanuele |
| GIOVEDI' turno di 3 ore | Frazioni di Gambolò |

Vuotatura cestini

E' previsto il servizio settimanale di vuotatura dei cestini portarifiuti posizionati sul territorio comunale.

La planimetria sotto riportata indica la localizzazione dei cestini.



Servizio di pulizia del mercato ambulante

Viene garantito l'asporto dei rifiuti e la pulizia delle aree di svolgimento del mercato settimanale, il giovedì in corso Garibaldi.

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

Gestione del Centro Mobile di Raccolta

Modalità di raccolta

Sul territorio comunale è attivo un servizio mobile per il conferimento diretto dei rifiuti da parte degli utenti posizionato presso piazzale Olimpia, di fronte all'ingresso del campo sportivo.

Tipologie di rifiuti ricevibili ed utenze ammesse

Le tipologie di rifiuto ricevibili dal centro mobile da parte di utenze domestiche e non domestiche sono le seguenti:

- Oli minerali e vegetali
- Vernici
- Toner
- Pile
- Farmaci
- Batterie auto
- RAEE di piccole dimensioni
- Contenitori etichettati T/F

Calendario e orari

Il centro è attivo il primo e secondo sabato di ogni mese dalle 09.00 alle 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 ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo
- Rovesciamento di contenitori stradali ove ostruiscano la normale viabilità.

Laddove si verifici 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 di tali 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):

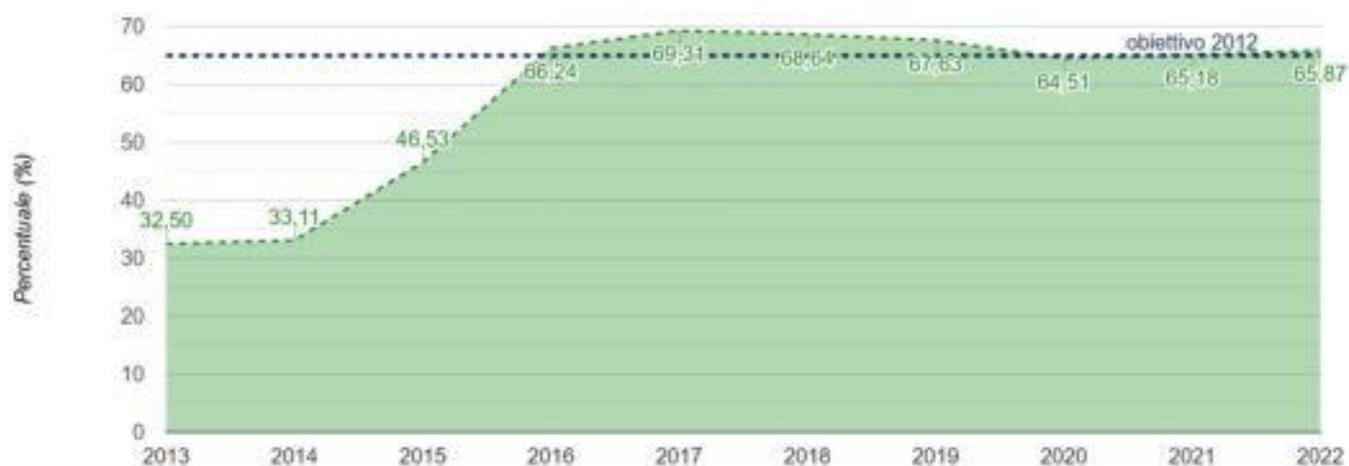
Dati di sintesi

| Anno | Data relativo a: | Popolazione | RD (t) | Tot. RD (t) | RD (%) | RD Pro capite (kg/ab.*anno) | RD pro capite (kg/ab.*anno) |
|------|-------------------|-------------|-----------|-------------|--------|-----------------------------|-----------------------------|
| 2022 | Comune di Gambolo | 9.730 | 2.859,670 | 4.241,300 | 65,87 | 293,90 | 446,18 |
| 2021 | Comune di Gambolo | 9.617 | 2.824,026 | 4.332,526 | 65,18 | 293,65 | 455,51 |
| 2020 | Comune di Gambolo | 9.620 | 2.913,413 | 4.519,165 | 64,51 | 303,66 | 469,77 |
| 2019 | Comune di Gambolo | 9.789 | 3.118,222 | 4.610,396 | 67,63 | 318,54 | 470,98 |

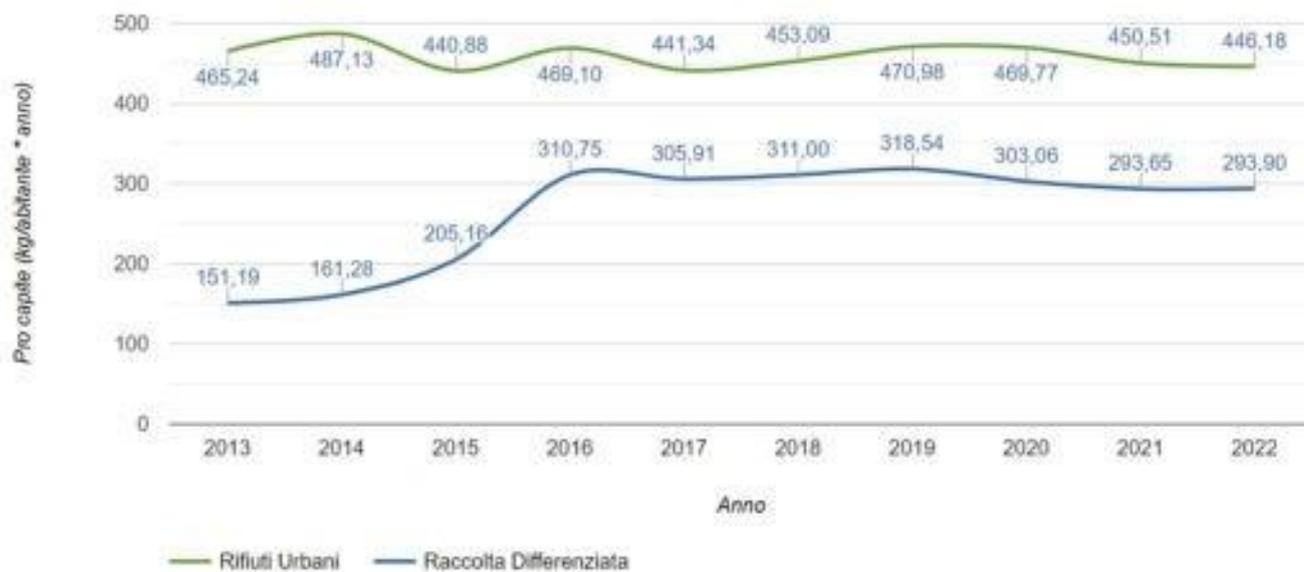
Dati di dettaglio

| Anno | Data relativo a: | Altro RD | Ingombranti misti | Carta e cartone | Frazione Organica | Legno | Metallo | Plastica | RAEE | Selettiva | Tessili | Vetro | Rifiuti da C&D | Piùzia stradale a recupero |
|------|-------------------|----------|-------------------|-----------------|-------------------|---------|---------|----------|--------|-----------|---------|---------|----------------|----------------------------|
| 2022 | Comune di Gambolo | 200,560 | 320,960 | 133,270 | 1.086,550 | 257,730 | 85,330 | 266,540 | 38,610 | 2,040 | - | 387,830 | 20,700 | 61,350 |
| 2021 | Comune di Gambolo | 198,240 | 233,440 | 142,664 | 1.018,960 | 306,023 | 51,019 | 266,958 | 42,844 | 4,581 | 15,000 | 463,997 | 6,500 | 73,800 |
| 2020 | Comune di Gambolo | 475,944 | 224,630 | 32,938 | 1.143,122 | 112,299 | 58,495 | 234,262 | 48,730 | 4,037 | 21,760 | 430,950 | - | 128,270 |
| 2019 | Comune di Gambolo | 546,798 | 328,810 | 67,124 | 1.290,103 | 196,492 | 23,800 | 56,820 | 56,718 | 3,727 | 15,760 | 413,070 | - | 119,200 |

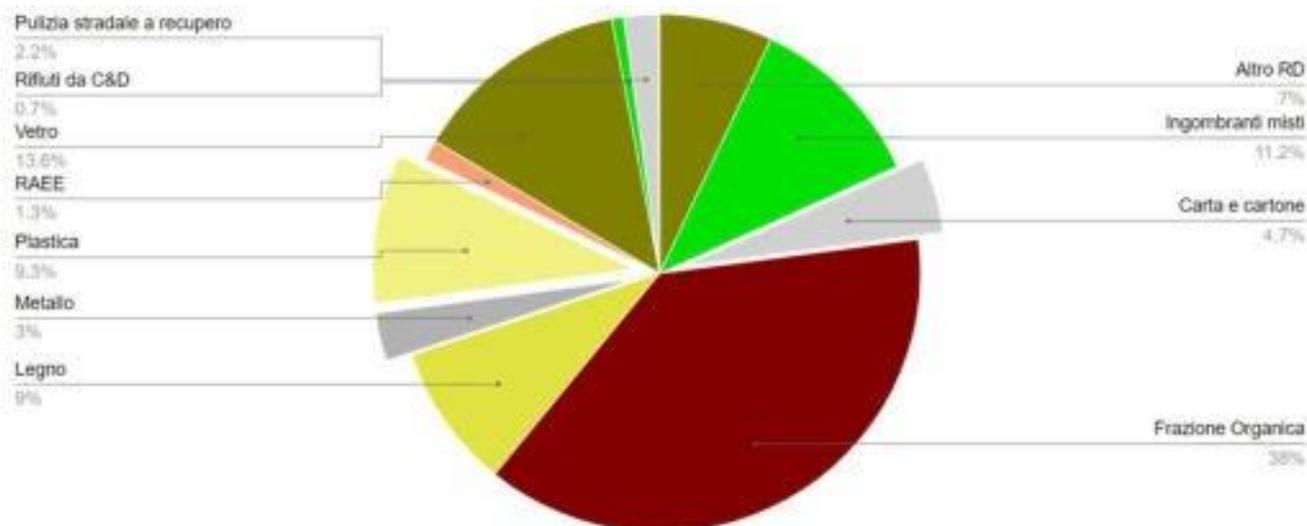
Andamento % RD



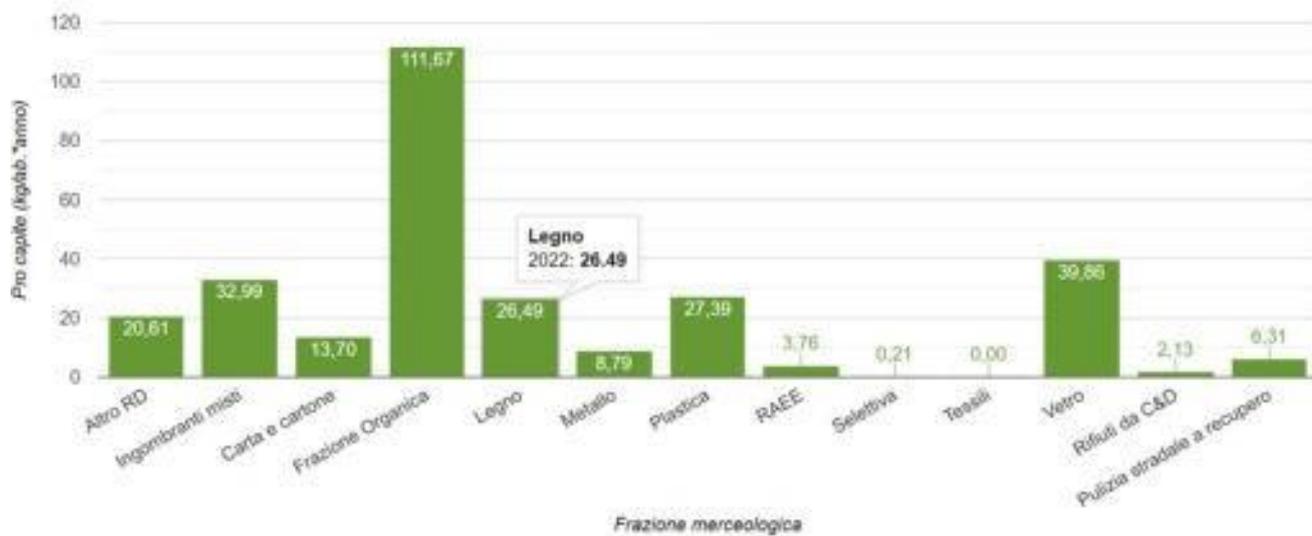
Andamento pro capite RD



Ripartizione % materiali



Ripartizione pro capite RD



MODULO RECLAMO

Spettabile
TEKNOSERVICE Srl
Viale dell'Artigianato 10
10045 Piossasco (TO)
Telefono 011 904311
Fax 011 9043249

e-mail: info@teknoerviceitalia.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 LomGambolòia, 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

Accessibilità alle informazioni

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

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

Servizio offerto

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

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Qualità complessiva del servizio | | | | | | | | | | |
| Continuità nell'erogazione dei servizi | | | | | | | | | | |
| 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 quantoriguarda 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.