



Comune di **Pomezia**

Servizi di Raccolta Differenziata, trasporto dei rifiuti solidi urbani, altri servizi di igiene urbana e pulizia dell'arenile per il comune di Pomezia per gli anni 2022/2029. CIG 9017977E07.

Allegato - Carta dei Servizi



TeknoService

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA



INDICE

- 4 Che cosa è la Carta dei Servizi
- 6 Chi siamo
- 9 Principi fondamentali
- 14 Standard di qualità dei servizi
- 19 Servizi Di Raccolta
- 21 Altri servizi e Servizi di igiene urbana
- 23 Tutela dell'utenza e procedure di reclamo e di rimedio
- 26 Indennizzi e rimborsi
- 29 Organi di tutela
- 30 Procedura conciliatoria
- 31 Rapporti con l'Utente e Comportamento del Personale
- 33 Valutazione della qualità dei servizi
- 35 Modulo gradimento dei servizi forniti
- 40 Modulo Rimborsi
- 41 Modulo reclami



CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

Che cosa è la Carta dei Servizi

L'azienda Teknoservice srl si impegna ad erogare e gestire il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, delle connesse prestazioni accessorie di igiene urbana in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta dei Servizi. Nel presente documento sono descritte le attività di igiene urbana svolte sul territorio servito da Teknoservice srl ; sono illustrati gli indicatori utilizzati per valutare la bontà dei servizi e gli standard di qualità che le ditte si impegnano a raggiungere.

La Carta dei servizi è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e l'azienda Teknoservice srl: è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dalle suddette aziende e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

La carta dei servizi si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti solidi urbani per i quali si paga la TARI (Tassa Rifiuti), che sono disciplinati nel Contratto di servizio affidato dal Comune di Pomezia mediante gara a procedura ristretta. Riguarda quindi le attività di pulizia del territorio e di gestione dei rifiuti solidi urbani, cioè la raccolta ed il trasporto al recupero e allo smaltimento dei rifiuti così come meglio esplicitato nella presente Carta dei servizi.

Periodo di validità - revisioni

La presente Carta dei servizi ha validità pari a quella del contratto di affidamento dei servizi di igiene urbana da parte del Comune di Pomezia (8 anni).

È soggetta a revisioni biennali. Potrà comunque essere aggiornata in relazione a significative modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dal Comune di Pomezia e dall'utenza e recepite in accordo con le suddette Autorità competenti.

Gli utenti sono informati di tali revisioni a mezzo del sito web del Comune di Pomezia e del sito web dei soggetti Gestori.

Dove trovarla

La Carta dei servizi è distribuita a tutti gli utenti domestici e non domestici.

È disponibile sul sito internet ufficiale del Comune di Pomezia, di Teknoservice srl

È anche disponibile sull'APP IOS ed ANDROID "Smart City" scaricabile gratuitamente dai relativi store: Google Play e APP store.

La Carta dei servizi è altresì disponibile sulla pagina ufficiale facebook del Comune di Pomezia.

Sono a disposizione dei cittadini copie della Carta dei servizi anche presso il Comune.

CHI SIAMO

Chi siamo



La Teknoservice, con sede in Viale dell'Artigianato 10, Piosasco (TO), nasce nel 2004, da un'idea della famiglia Benedetto. Negli anni ha visto aumentare sia le attività svolte che il bacino di utenza della popolazione servita su tutto il territorio nazionale, con servizi svolti dalla Valle d'Aosta alla Puglia.

Le attività abbracciano primariamente il settore dell'igiene urbana ed il campo edili/impiantistico, trattando sia le utenze domestiche da servizi svolti per il pubblico che singole aziende private.

I principali servizi svolti, oltre quelli precedentemente menzionati, sono:

- 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, disinfestazioni, disinfestazioni, derattizzazione, deblattizzazione, defogliazione, demuscazione, sanificazione ed interventi per la difesa dell'ambiente; pulizia degli arenili, specchi d'acqua e raccolta rifiuti lacustri e/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 ecologici e discariche, compresa la compattazione e la movimentazione;
- Costruzione e gestione anche in regime di concessione di depuratori; di discariche; di impianti di compostaggio;
- Gestione impianti di stoccaggio e distribuzione di combustibile, carburanti e lubrificanti, fornitura di combustibili liquidi, gassosi e solidi ad enti pubblici e privati
- 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;

La filosofia aziendale e gli obiettivi che fin dalla sua fondazione hanno contraddistinto la Teknoservice S.r.l., sono quelli di garantire elevati standard ambientali e qualitativi nello svolgimento dei servizi offerti, coniugando il giusto equilibrio tra efficienza, efficacia ed economicità. Non a caso la Teknoservice ha ottenuto certificazioni in entrambi questi campi:

- Certificazione del sistema di qualità della serie europea ISO 9001:2015;
- Certificazione del sistema di gestione ambientale della serie europea ISO 14001:2015;

Gli obiettivi prefissati dal 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 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);

PRINCIPI FONDAMENTALI



Principi fondamentali

Quale concessionaria di servizi di pubblica utilità, Teknoservice srl svolge le proprie attività in conformità ai principi fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Rispetto delle normative ed onestà

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

Eguaglianza

Teknoservice srl si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, e opinione politica.

Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce d'utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli, indicati dal servizio sociale del Comune di Pomezia o dal gestore.

A tale scopo il Gestore, provvede anche a:

- garantire il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici da parte delle persone disabili;
- pubblicare un sito web accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed attenzioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili da chiunque, cercando di eliminare gli ostacoli, sia di tipo tecnologico che relativi alle disabilità (computer non aggiornati, differenti browser e risoluzioni video, difficoltà visive, motorie e percettive);
- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza.

Imparzialità

Teknoservice srl ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

Continuità

Teknoservice srl garantisce lo **svolgimento regolare e continuativo del servizio** su tutto il territorio e la **riduzione della durata** di eventuali disservizi. Deroghe a tale impegno sono imputabili esclusivamente a **condizioni indipendenti dalla volontà aziendale** (quali eventi naturali, scioperi, impedimenti di terzi, ecc..). Eventuali disservizi vengono **tempestivamente individuati e risolti**, in modo da arrecare agli utenti il minore disagio possibile, grazie ad una struttura organizzativa in grado di effettuare anche **interventi integrativi** per garantire la conformità dei servizi forniti, fornendo al contempo agli stessi utenti tempestive informazioni sulla motivazione e durata di tali disservizi.

Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge n.146 del 12/06/1990 e ss.mm.ii. (norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati), in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, i soggetti gestori garantiscono comunque i servizi minimi previsti dal vigente Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro.

Partecipazione

Teknoservice srl favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio. L'**Utente**, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dai soggetti gestori le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli **archivi e registri** secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/6/1992, n. 352 e di accedere alle **informazioni ambientali** con le modalità di cui al D. Lgs 19/8/2005, n. 195.

L'**Utente** può presentare **reclami e istanze**, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento della qualità del servizio.

Negli interventi di miglioramento del servizio, Teknoservice srl tiene conto delle osservazioni degli Utenti, quando oggettivamente accoglibili, raccolte durante i contatti diretti e in occasione delle indagini di valutazione del grado di soddisfazione degli Utenti stessi.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il soggetto gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di **tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti**.

Cortesia

Il Gestore garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) e a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile. Nello specifico al momento delle richieste delle singole prestazioni il personale dovrà provvedere a fornire al cliente le informazioni concernenti i diritti riconosciuti dalla presente Carta dei servizi, nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni.

Qualità, Sicurezza e rispetto dell'ambiente

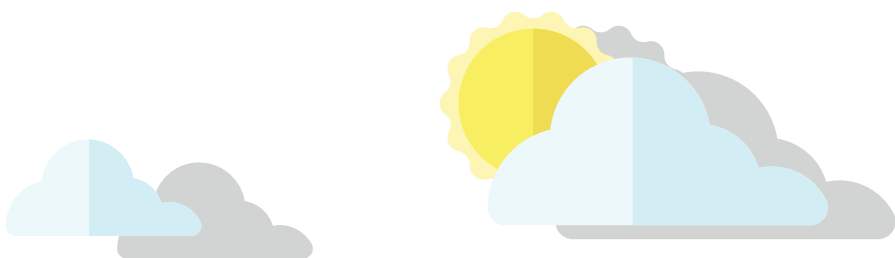
Teknoservice srl è certificata ISO 9001:2015 e quindi attuano un sistema di gestione della qualità dei servizi erogati che tende al miglioramento continuo delle proprie prestazioni così da assicurare la soddisfazione degli utenti.

Il Gestore, nello svolgimento del servizio, garantisce in ogni attività la tutela dei propri lavoratori e dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente, anche in virtù delle proprie certificazioni aziendali BS OHSAS 18001:2007 e ISO 14001:2015.

Nello specifico Teknoservice srl predispone ed attua un programma di formazione del personale in materia di tutela ambientale e salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Garantisce, inoltre, l'implementazione del principio di tutela delle risorse primarie attraverso strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le risorse medesime, sia in termini economici, sia in termini strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che i soggetti gestori assumono come regola inderogabile del proprio agire.

Gli Utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.



Semplificazione delle procedure

Il soggetto Gestore si impegna a proporre all'Utente procedure semplici e facilità di accesso alla documentazione. A tal fine si impegna a predisporre formulari e moduli esemplificativi che agevolino l'Utente nella compilazione delle pratiche più comuni. Il Gestore si impegna, altresì, ad attivare una linea di comunicazione ed assistenza telefonica dedicata, nonché un sito internet ed un indirizzo di posta elettronica riservato, attraverso i quali l'Utente possa acquisire le informazioni utili sul servizio e provvedere all'inoltro delle pratiche per via telematica.

Privacy

Il trattamento dei dati personali dei clienti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al d.lgs 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni.



STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Continuità e Regolarità dei servizi

Teknoservice srl , avvalendosi di una struttura organizzativa che permette di monitorare lo svolgimento dei servizi programmati, garantisce la continuità e la regolarità dei servizi di igiene urbana. Il conseguimento di tali obiettivi è favorito dalla **presenza costante sul territorio** di proprio personale operativo individuato come **netturbino di quartiere**, addetto alla **verifica dei servizi**, dalla **gestione informatizzata delle segnalazioni** e della **programmazione degli interventi**, nonché dalla disponibilità di un'area attrezzata presso la sede operativa dedicata alle attività di pronto intervento per le anomalie di immediata soluzione su mezzi e di specifiche convenzioni con ditte esterne per interventi non risolvibili internamente. La creazione e lo sviluppo di un ufficio di controllo interno, consente di studiare congiuntamente con il Comune di Varese, **soluzioni per fronteggiare emergenze** riguardanti mezzi, attrezzature e personale impiegati nei servizi o situazioni di preclusione all'ordinario recupero/smaltimento dei rifiuti prodotti dalla cittadinanza.

Efficacia ed Efficienza - certificazione qualità



Il Gestore si impegna a garantire il miglioramento continuo delle proprie attività adottando tutte le soluzioni tecnologiche, procedurali ed organizzative più opportune per il raggiungimento di tale obiettivo.

Al fine di tenere sotto controllo le proprie attività Teknoservice srl ha definito alcuni indicatori e i relativi **standard di qualità**, riportati di seguito, cioè i livelli minimi di qualità del servizio che gli utenti hanno diritto ad attendersi.

Idoneità delle frequenze di raccolta

Il soggetto Gestore effettua ogni servizio con le **periodicità** stabilite e comunicate all'utenza **nei calendari distribuiti all'inizio di ogni anno**; dette periodicità sono fissate, in relazione alle caratteristiche chimico-fisiche del rifiuto stesso, per garantire la massima igiene del territorio.

Idoneità di mezzi ed attrezzature

Teknoservice srl si impegna ad utilizzare **moderne ed idonee attrezzature e mezzi di lavoro**.

Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori delle ecoisole interraste

Il Gestore assicura il **controllo** della funzionalità dei contenitori delle ecoisole su segnalazione dell'Utente/Comune di Pomezia.

Assicurano inoltre la verifica tecnica della funzionalità entro **2 giorni** dalla eventuale segnalazione e il ripristino della funzionalità dei contenitori purchè rientrino nelle operazioni di manutenzione ordinaria, entro **3 giorni** dalla verifica di malfunzionamento.

Fanno eccezione i contenitori forniti in dotazione ai singoli utenti nelle zone a servizio di raccolta domiciliare.

Scostamento tra il servizio reso e servizio programmato

Il Gestore deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma per cause quali:

- * traffico veicolare;
- * veicoli in sosta non autorizzata;
- * lavori stradali;
- * avverse condizioni climatiche;
- * ostacoli dovuti al traffico;
- * sospensione del lavoro per motivi sindacali,

o per concomitanza di festività, entro le 48 ore successive nel caso di servizi con frequenza almeno quindicinale, ovvero entro i successivi 10 giorni nel caso di servizi con frequenza superiore (previa informazione all'utenza nel caso di servizi a domicilio).

Servizio di emergenza, interventi programmati e pronto intervento

La mancanza del servizio può essere imputabile solo a **eventi di forza maggiore**, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo **adeguate e tempestive informazioni all'utenza**.



Servizio di emergenza

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare **carenze o sospensioni del servizio** per un tempo limite **superiore alle 48 ore** e tali da compromettere l'ambiente, Teknoservice srl si impegna ad attivare un **servizio sostitutivo di emergenza**.

Tempi di preavviso per sospensione programmata

Teknoservice srl si impegna a comunicare agli Utenti, con un tempo di preavviso non inferiore a **24 ore**, l'eventuale **sospensione dell'erogazione del servizio** qualora non gli fosse possibile adottare accorgimenti per evitare la sospensione stessa.

In questi casi, Teknoservice srl darà comunicazione di preavviso di sospensione del servizio agli Utenti a mezzo di comunicazione sul **sito web aziendale**, tramite (Facebook, Instagram e Twitter), affiggendo avvisi sul territorio.

Durata delle sospensioni programmate

Teknoservice srl rende noto che i tempi di durata massima delle interruzioni programmate del servizio in ogni caso non saranno **superiori a 1 giorno**, nel rispetto comunque delle prescrizioni contrattuali, **fatti i salvi i casi di forza maggiore non dipendenti dai Gestori stessi**.

Pronto intervento

Nel caso in cui il contratto di servizio preveda l'attivazione di un servizio di pronto intervento per eventuali emergenze ed urgenze, tale servizio verrà erogato secondo le seguenti modalità:

Intervento improcrastinabile: il tempo massimo per la messa a disposizione di una squadra operativa, in caso di situazioni di emergenze ed urgenze, connesse al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana o l'ambiente sarà di **1 ora dal ricevimento della segnalazione da parte del Comune di Pomezia**.

Teknoservice srl fornirà le prime indicazioni comportamentali, nel caso di più segnalazioni contemporanee di emergenza ed urgenza e di un conseguente aumento del tempo di intervento.

* **Intervento prioritario:** Il tempo massimo di intervento per segnalazioni da parte **degli utenti** o da parte del **Comune di Pomezia** non contraddistinte da carattere di emergenza ed urgenza, ma da risolvere comunque prioritariamente rispetto ad altre segnalazioni, perché potrebbero determinare situazioni nocive per la salute umana o l'ambiente, sarà di **12 ore dalla segnalazione**, previa organizzazione di squadre e mezzi.

* **Intervento ordinario:** il tempo massimo di intervento per segnalazioni da parte **degli Utenti** o da parte del **Comune di Pomezia** non contraddistinti né da carattere di emergenza ed urgenza, né prioritario, sarà di 1 giorno lavorativo dalla segnalazione, previa organizzazione di squadre e mezzi.

Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati

Teknoservice srl si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente, qualora si tratti di appuntamenti in cui sia necessaria la sua presenza (es. sopralluogo o richiesta di intervento): la fascia di puntualità è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il cliente per eseguire la prestazione richiesta.

I Gestori si presentano nel luogo e nel periodo di tempo fissati con l'Utente che assicura la propria disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata.

La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 3 ore.

SERVIZI DI RACCOLTA

Servizi di raccolta

I servizi di raccolta svolti da Teknoservice srl sul territorio servito vengono riepilogati nelle tabelle seguenti distinte in Servizi di raccolta dei Rifiuti Urbani Residui e Servizi di raccolta dei rifiuti differenziati.

UtENZE domestiche	n. turni di raccolta, per settimana				
	ORG.	CARTA	VETRO	MULTI LEGG.	RUR
Tutto il territorio	3	1	1	1	1

UtENZE non domestiche	n. turni di raccolta, per settimana					
	ORG.	CARTA	CARTONE	VETRO	MULTI LEGG.	RUR
Tutto il territorio - Periodo Base	3	1	4	2	3	1
Tutto il territorio - Periodo Estivo	5	1	4	3	2	1

UtENZE "specifiche"	n. turni di raccolta (n. int./anno)
Raccolta CPL (Contenitori in plastica per liquidi)	52
Raccolta Vetro Chiaro	52
Raccolta sughero	12
Raccolta separata cassette il legno, polistirolo ecc.	12
Raccolta oli vegetali esausti	12

**ALTRI SERVIZI E SERVIZI
DI IGIENE URBANA**

Gli ulteriori servizi di raccolta ed i servizi di igiene urbana svolti da Teknoservice srl sul territorio servito vengono riepilogati nella tabella seguente.

ALTRI SERVIZI					
Raccolta R.U.P. - Pile, Farmaci, MicroRAEE	Ritiro mensile o su segnalazione				
Raccolta Frazione Verde (piccole quantità)	Ritiro con circuito frazione organica - Compostaggio domestico				
Raccolta Frazione Verde (grandi quantità)	Attivazione del servizio su richiesta da parte dell'utenza (52 int./anno)				
Raccolta panni igienici	Ritiro domiciliare su richiesta				
Ingombranti e Beni Durevoli	Ritiro domiciliare su chiamata entro 6 gg - conferimento c/o ecocentro Comunale				
Raccolta rifiuti Mercati	Ritiro trisettimanale in corrispondenza dei mercati stessi				
Raccolta rifiuti cimiteriali	Ritiro delle frazioni differenziate contestuale alle Utenze domestiche - Verde bisettimanale - intensificazione periodo 20/10-10/11				
Raccolta R.U.P. - Pile, Farmaci, MicroRAEE	Ritiro mensile o su segnalazione				
Spazzamento	SPAZZAMENTO MANUALE	SPAZZ. MECC. INVERNO	SPAZZ. MECC. ESTATE	SPAZZ. MISTO INVERNO	SPAZZ. MISTO ESTATE
	2.583 ml	240.452 ml	221.700 ml	142.487 ml	161.239 ml
	4256 ore/anno	2.310 ore/anno	994 ore/anno	5.060 ore/anno	7.612 ore/anno
Lavaggio strade e piazze	N. 6322 ore/anno				
Raccolta foglie	n. 4 interventi/anno lungo i viali e le vie alberate + trisettimanale in autunno				
Diserbo sedi stradali, marciapiedi e manufatti annessi	n. 2 interventi/anno				
Pulizia e svuotamento cestini presso parchi e aree verdi	Frequenza giornaliera feriale				
Pulizia dei sistemi di deflusso delle acque bianche	n. 3 eventi/ settimana				
Eventi, manifestazioni, ecc.	n. 400 ore/anno				
Monitoraggio e rimozione rifiuti abbandonati	n. 90 interventi/anno				
Lavaggio cassonetti	Frequenza mensile di lavaggio dei carrellati condominiali adibiti alla raccolta di organico nel periodo invernale e settimanale nel periodo estivo.				
Lavaggio contenitori stradali	Frequenza settimanale di lavaggio dei cestini stradali. Frequenza mensile di lavaggio dei contenitori stradali per la raccolta dei RUP.				
Servizio "Easy Party"	N. 150 ore/anno	Pulizia segnaletica stradale			N. 76 ore/anno
Raccolta Vetro chiaro	N. 76 ore/anno	Rimozione chewing gum			N. 76 ore/anno
Pulizia targhe e scritte	N. 317 ore/anno	Raccolta sughero			N. 76 ore/anno
Svuota cantina	N. 5 ore/anno	Raccolta fil da imballaggio			N. 76 ore/anno
Raccolta CPL	N. 76 ore/anno	Raccolta rifiuti vasche fontane aree verdi e fioriere			N. 76 ore/anno
Raccolta cassette in legno, polistirolo, plastica	N. 165 ore/anno	Rimozione manifesti e volantini			N. 76 ore/anno

TUTELA DEL CLIENTE E PROCEDURE DI RECLAMO E DI RIMEDIO



Risposta alle Richieste Scritte

Teknoservice srl si impegna a rispondere ad ogni richiesta di informazione, chiarimenti o reclami pervenute per iscritto o via e-mail entro il termine massimo di 48 ore. Per il tempo di risposta farà fede la data di protocollo aziendale.

Informazioni all'Utente

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure ed iniziative aziendali che possono interessarlo, l'utente può utilizzare i seguenti strumenti:

❖ **Ufficio logistico** telefonando al **numero verde**

❖ **Sede aziendale centrale di Teknoservice srl** di Viale Dell'Artigianato, 10/12 Piossasco (TO) 10045 Tel. 011 9043311 Fax 011 9043249, in servizio dal _____ dalle ore ____ alle ore _____

❖ **Sede operativa** per il Comune di Pomezia sito in _____, in servizio da _____, tel. _____, fax. _____, e-mail: _____, Pec _____

❖ Front office siti nel Comune: nella versione definitiva saranno indicati gli indirizzi dei front-office e relativi orari di apertura

❖ Siti internet www.teknoservice.com

❖ Account social: Facebook _____, Twitter: _____; Instagram _____

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard dei servizi fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo lettera/fax compilando l'apposito modulo, allegato alla presente Carta dei Servizi, predisposto dalla Teknoservice srl, Viale Dell'Artigianato, 10/12 Piossasco (TO) 10045 Tel. 011 9043311 Fax 011 9043249.

Al momento della presentazione del reclamo l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi.

Nel caso di reclamo presentato di persona, l'addetto avrà il compito di redigere analogo modulo di reclamo.

La risposta scritta deve contenere una serie di elementi:

- il riferimento al reclamo dell'Utente;
- l'esito degli accertamenti compiuti;
- l'indicazione dell'ufficio o della persona cui l'Utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il relativo numero telefonico interno;
- l'indicazione dei tempi entro i quali i soggetti Gestori provvederanno alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate

Nel caso in cui la risposta non sia ritenuta soddisfacente, l'utente potrà rivolgersi alla sede aziendale centrale che avrà il compito di risolvere in sede extragiudiziale eventuali controversie che possano intervenire tra Gestore e utente con riferimento a violazioni ai principi ed agli standard della Carta dei Servizi e di rispondere alle richieste dell'utente stesso.

Procedure di rimedio

Il gestore riconosce rimborsi o indennizzi così come specificato nella seguente sezione.

INDENNIZZI E RIMBORSI

Indennizzi



In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificatamente sotto indicati, il Gestore, previa verifica corrisponde all'Utente interessato un indennizzo. L'indennizzo viene corrisposto entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'Utente.

Per il pagamento degli indennizzi dovuti verrà emesso un assegno intestato al titolare del contratto/richiedente la prestazione riscuotibile presso una delle banche convenzionate. Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale dell'Utente al Gestore attraverso la compilazione dei moduli all'uopo predisposti e disponibili presso gli sportelli e sul sito web dello stesso Gestore.

Il Gestore ha individuato gli indennizzi per i quali è possibile l'erogazione automatica senza presentazione della richiesta formale (indicati nella tabella successiva). L'Utenza verrà informata dell'avvio di tale modalità di erogazione degli indennizzi.

Gli standard sottoposti a indennizzo sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati	3 ore	26 euro
Risposta alle richieste e reclami scritte degli utenti	48 ore	26 euro

Altri Standard significativi del servizio:

Gli ulteriori servizi di raccolta ed i servizi di igiene urbana svolti da Teknoservice srl sul territorio servito vengono riepilogati nella tabella seguente.

FATTORI	INDICATORI	VALORE MINIMO DA GARANTIRE
Servizi raccolta PAP	Frequenza di raccolta	Come previsto da contratto di servizio
Servizi raccolta sul territorio	Frequenza di svuotamento dei contenitori ecoisole interrate	Come previsto da contratto di servizio
Servizio igiene urbana	Frequenza	Come previsto da contratto di servizio
Apertura CCR	Ore settimanali	Come previsto da contratto di servizio
Apertura al pubblico degli sportelli front office	Ore settimanali	Come previsto da contratto di servizio
Esistenza numero telefonico destinato agli Utenti per informazioni e disbrigo pratiche telefoniche	Numero verde con operatore e segr. Tel 800.....	Operatore > Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00 e il sabato dalle 9:00 alle 12:00 In modalità automatica 24 ore/giorno per 7 giorni/ sett.

Rimborsi

Se la richiesta di indennizzo risulta valida, verrà corrisposto all'utente il rimborso, entro 60 giorni dal momento in cui i Gestori verificano l'irregolarità lamentata. In caso di rigetto della richiesta di indennizzo, i gestori forniranno all'utente comunicazione scritta e motivata.

Il rimborso dovrà essere approvato dal Comune che si farà garante del rimborso stesso.

Ulteriori rimborsi per i siti "test a campione" individuati nella Declaratoria di Progetto "I luoghi nuovi"

Percezione di pulizia dei luoghi pubblici	Insufficiente (qualitativo)	5 €
Ritiro su prenotazione ingombranti e beni durevoli dismessi	Giorno stabilito	10 €
Ritardo nell'orario di apertura del CRR	20 minuti	10 €
Tempo di risposta a richieste e/o reclami	10 gg	10 €

ORGANI DI TUTELA E PROCEDURA CONCILIATORIA

Altri Standard significativi del servizio:

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal Gestore, erogatori del servizio, con questa carta dei Servizi, possono rivolgersi ad Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori riconosciute (ai sensi dell'art. 137 del D.Lgs. n. 2006 del 06/09/2005), ferma restando la facoltà di percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale, comprese le procedure di conciliazione extra- giudiziale sulla base di eventuali protocolli esistenti o la procedura di conciliazione extra- giudiziale presso la Camera di Commercio.

Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori

FEDERCONSUMATORI

Via Lamarmora, 32 POMEZIA RM telefono 06-9112156 orari ricevimento GIOVEDI dalle 16:00 alle 18:00

Unione Nazionale Consumatori, delegazione di Pomezia

Link: <https://www.consumatoripomezia.it/> - e-mail: consumatoripomezia@gmail.com

VIA ROMA N. 7 – 00040 Pomezia (RM)

Procedura conciliatoria

La procedura conciliatoria, per la quale le Camere di Commercio offrono il relativo servizio, è un semplice metodo di risoluzione delle liti che si basa sulla volontà di entrambe le parti di raggiungere, con l'aiuto di un conciliatore imparziale e competente, un accordo comune.

Con la conciliazione le parti costruiscono insieme un percorso e un percorso congiunto verso la soluzione della lite. Qualora non si verificasse invece una composizione del conflitto, rimane il diritto di procedere per vie giudiziali.

L'Utente può inoltre chiedere in forma scritta al Gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il Gestore si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un ricorso con l'Utente.

Il Gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

L'Utente potrà dare comunicazione per conoscenza, al Comune di Pomezia, delle controversie nate e del loro esito.

RAPPORTI CON L'UTENTE E COMPORTAMENTO DEL PERSONALE



Teknoservice srl assicura a tutti gli utenti adeguate informazioni circa i servizi forniti attraverso:

- * Distribuzione di materiale divulgativo e informativo (opuscoli, calendari dei servizi, ecc...)
- * Affissione di manifesti, etc.
- * Predisposizione del numero verde dedicato all'utenza per richiedere informazioni, fornire suggerimenti e presentare reclami; sarà cura del personale addetto fornire tutte le indicazioni richieste, nel modo più completo, semplice e soddisfacente.
- * Attivazione specifica APP IOS e ANDROID scaricabile gratuitamente dai relativi store: Google Play e APP Store;
- * Attivazione social: Facebook, Instagram e Twitter

Correttezza nei rapporti con l'Utente-comportamento del personale

Teknoservice srl è direttamente responsabile del comportamento dei propri dipendenti, i quali sono tenuti a trattare l'utente con rispetto e cortesia e ad agevolarlo nell'esercizio dei propri diritti ed obblighi. Il personale di Teknoservice srl è tenuto ad indicare le proprie generalità sia nei rapporti personali sia nelle comunicazioni telefoniche e a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI



Teknoservice srl, con l'intento di verificare la qualità del servizio reso ed i possibili interventi di miglioramento dello stesso, effettua monitoraggi continui (tramite sistema informatizzato di controllo dei servizi e controllo "in campo" con i netturbini di quartiere) ed indagini periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza e della Stazione Appaltante.

Gli strumenti utilizzati sono i seguenti:

- * Informazioni raccolte attraverso suggerimenti degli utenti;
- * Monitoraggio dei reclami pervenuti dalle utenze (in allegato specifico modulo per presentare reclami);
- * Monitoraggio delle segnalazioni degli utenti e della Stazione Appaltante;
- * Audit interno previsto dal sistema di gestione certificato ISO 9001 (SGQ ISO 9001);
- * Indagini di customer satisfaction delle utenze (in allegato specifico modulo di gradimento dei servizi forniti);
- * Altri Feed back:
 - a) del servizio atteso tramite check list compilata dal DEC (Direttore di esecuzione del servizio);
 - b) del servizio percepito tramite feed back di utenze selezionate e feed back dei luoghi.

La sintesi di queste rilevazioni è trattata sottoforma di statistiche, tabelle, report, creazione di indici ed è determinante per le decisioni da intraprendere nelle azioni di miglioramento che trovano collocazione nel Riesame da parte della Direzione nel SGQ ISO 9001.

MODULO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

Modulo di gradimento dei servizi forniti

Come modulo da ritagliare PAG. 1

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle e di trasmetterle a Teknoservice srl in uno dei seguenti modi:

* per posta ai seguenti indirizzi: Teknoservice srl Via Dell'Artigianato 10 Piossasco (TO) 10045

* per FAX al numero 011 9043333

* per mail ai seguenti indirizzi: info@teknoserviceitalia.com

Può scaricare il modulo dai siti web: www.teknoservice.com

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate da Teknoservice srl, come dato significativo per il miglioramento dei servizi svolti e la definizione di nuovi obiettivi, in sinergia con le informazioni derivanti dalle altre attività di feed back del servizio attivate.

Dati relativi all'intestatario

Genere:

Maschio Femmina

La preghiamo di indicare la sua età:

da 18 a 24 da 25 a 34 da 35 a 44 da 45 a 54 da 55 a 64 oltre 65

La preghiamo di indicare il suo titolo di studio:

nessuno licenza elementare licenza media inferiore licenza media superiore
 laurea

La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia:

1 (da solo) 2 3 4 oltre 4

La preghiamo di indicare qual è la sua Professione:

Studente Casalinga/o Pensionato/a Operaio/a Impiegato/a
 Insegnante Funzionario/Quadro Dirigente Libero professionista
 Commerciante Imprenditore Altro

Percezione della qualità

Come modulo da ritagliare PAG. 2

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale:

	1 BASSA	2	3	4	5	6	7	8	9	10 ALTA
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia delle strade, ecc.										
Tempestività di intervento per segnalazioni e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggestioni:										

Attese

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale:

	1 BASSA	2	3	4	5	6	7	8	9	10 ALTA
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia delle strade, ecc.										
Tempestività di intervento per segnalazioni e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggestioni:										

Rapporto con il cliente

Come modulo da ritagliare PAG. 3

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto alle Aziende fornitrici di servizi di igiene ambientale per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto con il cliente:

	1 BASSA	2	3	4	5	6	7	8	9	10 ALTA
Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)										
Tempi di attesa (agli sportelli, A numero verde, etc.)										
Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico										
Disponibilità servizi via internet										
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche, scioperi, ecc.)										
Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant, sito web, carta dei servizi, ecc.)										
Nessuna di queste cose. Suggestioni:										

Accessibilità alle informazioni

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione utilizzate per entrare in contatto con le Aziende indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

	1 BASSA	2	3	4	5	6	7	8	9	10 ALTA
Sportello clienti										
Numero verde										
Sito internet e social										
Posta elettronica										
Nessuna di queste cose. Suggestioni:										

Servizio offerto

Come modulo da ritagliare PAG. 4

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

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

Reclamo

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti: (1= valutazione bassa; 10= valutazione alta)

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

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate da Teknoservice srl, come dato significativo per il miglioramento dei servizi svolti e la definizione di nuovi obiettivi, in sinergia con le informazioni derivanti dalle altre attività di feed back del servizio attivate.

Modulo rimborsi

Io sottoscritto/a Nome _____

Cognome _____

Barrare opzione a scelta

* Assegno circolare inviato al cliente (sall'importo sono trattenute le spese per raccomandata)

Indirizzo: _____

* Bonifico bancario: Banca (nome e sede)

IBAN: _____

Intestatario: _____

* Bonifico postale: Banca (nome e sede)

IBAN: _____

Intestatario: _____

* Pagamento allo sportello banca

Indirizzo: _____

Orari: _____

Si prega inoltre di lasciare un recapito telefonico tel. _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D.Lgs 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 _____

Data _____

Firma _____

Modulo reclami

Come modulo da ritagliare PAG. 4

Spettabile Azienda Teknoservice srl
VVia Dell'Artigianato 10 Piossasco (TO) 10045
Tel 011 9043311 Tel 011 9041764
Fax 011 9043249 Fax 011 9043333
e-mail-info info@teknoserviceitalia.com
e-mail-pec teknoserviceitalia@pec.it

p.c. Comune di Pomezia

Piazza Indipendenza, 8 - 00071 Pomezia RM

pec: protocollo@pec.comune.pomezia.rm.it

Io sottoscritto/a Nome _____ Cognome _____

Esprimo il seguente reclamo:

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo:

via fax al seguente numero: _____ via e-

mail al seguente indirizzo: _____ con lettera

al seguente indirizzo: _____ Si prega inoltre di

lasciare un recapito telefonico: _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D.Lgs 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 _____

Data _____

Firma _____



POMEZIA
fa la differenza

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Comune di Pomezia

*Piazza Indipendenza, 8 - 00071 Pomezia RM
pec: protocollo@pec.comune.pomezia.rm.it*

Teknoservice srl

*Via Dell'Artigianato 10 Piosasco (TO) 10045
Tel 011 9043311 Tel 011 9041764
Fax 011 9043249 Fax 011 9043333
e-mail-info info@teknoserviceitalia.com
e-mail-pec teknoserviceitalia@pec.it*