



CARTA DEI SERVIZI AMBIENTALI **COMUNE DI GINOSA**

EDIZIONE APRILE 2022



TeknoService



SEZIONE 1 GENERALITÀ

**LA CARTA DEI SERVIZI
PERMETTERÀ A TUTTI GLI
UTENTI DI VERIFICARE
L'EFFETTIVA
RISPONDEZZA DEL
SERVIZIO**

LA CARTA DEI SERVIZI

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 Ginosa 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.

PANORAMICA

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
- Legge della Regione Puglia n. 24 del 20.08.2012
- Deliberazione della Giunta Regionale Puglia n. 194 del 11.02.2013
- Deliberazione ARERA 15/2022 del 18.02.2022.

PERIODO DI VALIDITA' - 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 Ginosa e di TEKNOSERVICE.



SEZIONE 2 PRESENTAZIONE DEL GESTORE DEL SERVIZIO

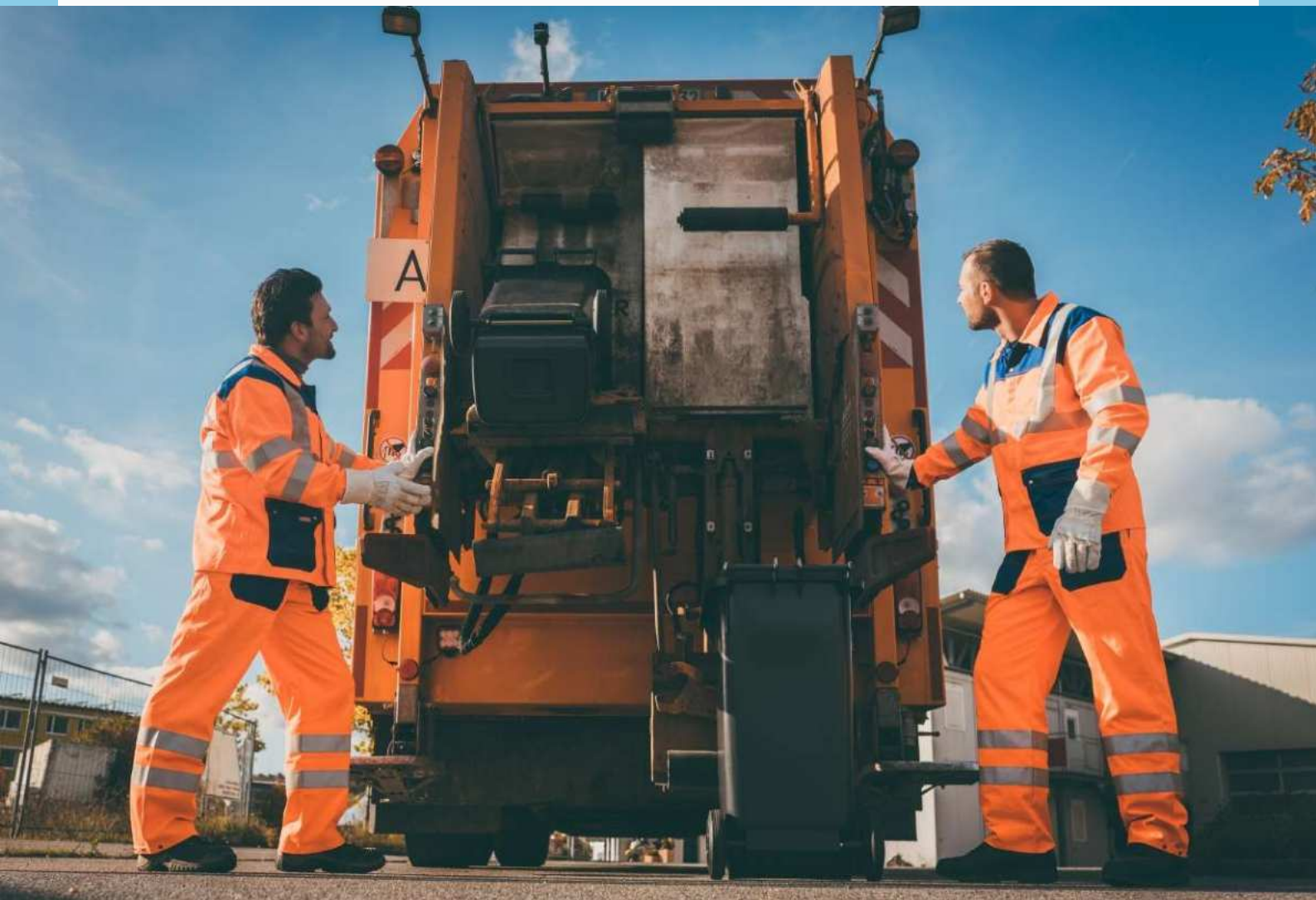
L' AMBITO DI ATTIVITA'

TEKNOSERVICE S.r.l. è una società a responsabilità limitata, con sede legale ed amministrativa in Piosasco, (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 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 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

207



DIPENDENTI

2.225



UNITÀ LOCALI

47



MEZZI IN DOTAZIONE

oltre i 1800 veicoli
autorizzati

AUTORIZZAZIONI

TEKNOSERVICE 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 20/12/2011 valida fino al 19/12/2021

CATEGORIA 9 - CLASSE D (bonifica di siti) dal 22/11/2012 valida fino al 03/11/2022

CATEGORIA 10B - CLASSE E (attività di bonifica di beni contenenti amianto) Dal 14/02/2017 valida fino al 13/02/2022

CATEGORIA 2 Bis - CONTO PROPRIO dal 10/03/2009 valida fino al 29/06/2022

LE NOSTRE CERTIFICAZIONI

La Teknoservice 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. 012801/2014 Area 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;

Importante anche ricordare **l'Attribuzione Rating di Legalità** ai sensi dell'art.2, comma 1, del Regolamento adottato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con il punteggio:   e la **Certificazione ISO 27001** riguardante il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

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

POLITICA DELLE QUALITA'

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 Ginosa
- 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 verrà eseguito 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)

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.

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo telefono/lettera/mail agli indirizzi sopra riportati compilando l'apposito modulo, allegato alla presente Carta dei Servizi, predisposto dal gestore. Al momento della presentazione del reclamo l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi.

TEMPI DI ATTESA

Il gestore si impegna a contenere tempi di attesa agli sportelli fisici per lo svolgimento delle pratiche relative ai servizi di igiene urbana al fine di migliorare la qualità percepita dall'utenza. I tempi di attesa medi sono di circa 15 minuti, mentre il tempo massimo è inferiore ai 40 minuti.

Il gestore si impegna inoltre a mantenere tempi di attesa agli sportelli telefonici, anche tramite risponditore automatico, nel limite massimo di 180 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 di Teknoservice, sarà data comunicazione sia nei luoghi fisici che tramite i risponditori automatici.

TEMPI DI RISPOSTA

Gli addetti daranno risposta nel più breve tempo possibile; per le segnalazioni telefoniche di norma nell'arco della stessa giornata salvo casi che richiedano verifiche, sopralluoghi o analisi di documenti, mentre per le segnalazioni scritte i tempi di risposta devono essere contenute in 20 giorni lavorativi, fatti salvi casi di particolare complessità o che richiedano il coinvolgimento di Enti esterni.

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.

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.

PUNTI DI CONTATTO

Il gestore srl mette a disposizione dell'utenza le proprie strutture al fine di garantire un pronto ed efficiente punto di contatto con l'utenza

- ♦ Infopoint al numero telefonico 800 615.622
- ♦ l'ufficio Qualità Ambiente Sicurezza telefonicamente al fax nr. 011 9043333 per inoltrare reclami
- ♦ sito internet www.teknoserviceitalia.com





Presso i punti di contatto è possibile ottenere le seguenti informazioni ed istruzioni:

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e degli spazzamenti delle strade;
- elenco dei rifiuti conferibili e calendario dei ritiri;
- corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità e orari di accesso del centro comunale di raccolta;

FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI

Il gestore assicura la conformità delle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (portatori di handicap e altre categorie protette) ai propri servizi di sportello e si impegna ad agevolare tale soggetti nella fruizione di tali servizi.

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

GENERALITA'

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:

- raccolta della frazione secca separata al domicilio dalle utenze
- raccolta differenziata della frazione organica al domicilio dalle utenze
- raccolta differenziata vetro al domicilio delle utenze
- raccolta differenziata carta porta a porta
- raccolta differenziata plastica e lattine porta a porta
- raccolta differenziata scarti vegetali porta a porta
- raccolta degli ingombranti porta a porta
- raccolta differenziata medicinali con contenitori stradali
- raccolta differenziata pile con contenitori stradali
- raccolta differenziata dei rifiuti tramite contenitori e containers presso i Centri di Raccolta
- trasporto di tutte le singole frazioni di rifiuti derivanti dallo svolgimento dei singoli servizi presso il luogo di trattamento/smaltimento
- gestione dei Centri di Raccolta
- fornitura ed utilizzo durante le raccolte di apposite etichette adesive per segnalazione di errati conferimenti.
- spazzamento meccanizzato e manuale delle vie e piazze cittadine

- ✿ lavaggio di piazze e luoghi di incontro
- ✿ pulizia arenili e spiagge pubbliche di Ginosa Marina
- ✿ rimozione erbe infestanti
- ✿ disinfestazione, disinfezione, deblattazione e derattizzazione
- ♦ attivazione di un numero verde per le segnalazioni da parte dell'utenza.
- ✿ pulizia degli scarichi abusivi di rifiuti.
- ♦ predisposizione e trasmissione di tutte le comunicazioni e/o riepiloghi
- ✿ servizi vari e su richiesta del Comune di Ginosa

SERVIZI DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI

MODALITÀ DI RACCOLTA

La raccolta delle frazioni principali - frazione organica, secco residuale, carta, plastica e lattine e vetro - 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.

MODALITÀ DI ESPOSIZIONE

I contenitori devono essere esposti, a cura degli utenti, su aree pubbliche o, eccezionalmente, su aree private concordate con il gestore, 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

Ogni utenza domestica o assimilata viene dotata di un kit così composto:

- Sacchi 10 litri in materiale biodegradabile per la raccolta della frazione organica
- Mastello 25 litri di colore marrone per l'esposizione della frazione organica
- Sacco 110 litri di colore grigio per l'esposizione della frazione residuale
- Mastello 40 litri di colore giallo per la raccolta della plastica e lattine
- Mastello 40 litri di colore azzurro per la raccolta di carta e cartone
- Mastello 40 litri di colore verde per la raccolta del vetro

Per la reintegrazione periodica della dotazione di sacchi gli utenti si possono recare presso l'infopoint localizzato nel centro di raccolta.

Le utenze non domestiche sono dotate di contenitori carrellati, di volumetria variabile da 120 a 360 litri in funzione della tipologia di utenza e delle dimensioni. I colori abbinati alla tipologia di rifiuto sono gli stessi utilizzati per le raccolte domestiche.

ZONIZZAZIONE

La raccolta domiciliare avviene, per singola tipologia di rifiuto, su tutto il territorio comunale nel medesimo giorno.

FREQUENZE DI RACCOLTA

Le frequenze di raccolta dei servizi domiciliari per le utenze domestiche sono le seguenti:

Frazione organica	Trisettimanale
Frazione residuale	Settimanale
Tessili sanitari	Trisettimanale (Giornaliero per casi particolari)
Plastica e lattine	Settimanale
Carta e cartone	Settimanale
Vetro	Settimanale
Scarti vegetali	A chiamata
Rifiuti ingombranti	A chiamata

Per le utenze non domestiche le frequenze sono invece le seguenti:

Frazione organica	Giornaliero
Frazione residuale	Bisettimanale
Plastica e lattine	Bisettimanale
Cartone	Trisettimanale
Vetro	Bisettimanale

CALENDARI

Calendario Settimanale Utenze Domestiche

	vetro	umido	carta e cartone	indifferenziato	plastica e metalli
Lunedì					
Martedì					
Mercoledì					
Giovedì					
Venerdì					
Sabato					

Calendario Settimanale Utenze Non Domestiche

	vetro	umido	carta e cartone	indifferenziato	plastica e metalli
Lunedì					
Martedì					
Mercoledì					
Giovedì					
Venerdì					
Sabato					

Altre raccolte

Sono attive nel territorio di Ginosa anche le seguenti raccolte:

- Raccolta farmaci scaduti: è possibile conferire i farmaci scaduti nei contenitori posizionati presso le farmacie e presso i centri di raccolta
- Raccolta pile esauste: è possibile conferire le pile esauste presso i principali rivenditori e presso i centri di raccolta.

Rimozione degli scarichi abusivi di rifiuti

La rimozione dei rifiuti illecitamente abbandonati sul territorio comunale avviene in base alle segnalazioni dell'Ufficio Ambiente del Comune di Ginosa. Tempi di intervento e squadre dedicate vengono definite in base alla tipologia e dimensioni dello specifico scarico.

SERVIZI DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Sul territorio comunale sono attivi servizi di spazzamento manuale e meccanizzato, di vuotatura dei cestini stradali e di lavaggio

ZONIZZAZIONE

I servizi di pulizia sono strutturati in base alla zonizzazione riportata nell'allegato 1

SPAZZAMENTO MANUALE

Il servizio viene erogato con frequenza giornaliera nel Centro Storico e a giorni alterni nelle aree esterne. La pulizia viene effettuata manualmente da un operatore dotato di scopa e pala raccogli rifiuti. L'intervento riguarda l'intera larghezza della carreggiata comprese cunette e marciapiedi.

L'operatore garantisce la rimozione di cartacce, foglie, escrementi animali e qualunque rifiuto asportabile manualmente.

SPAZZAMENTO MECCANIZZATO

Il servizio viene erogato con frequenze variabili a seconda della via servita. Il programma operativo con l'indicazione dei giorni di effettuazione del servizio per ciascuna via interessata è riportato nell'allegato 2.

Il servizio viene espletato tramite autospazzatrici meccaniche che usufruiscono del supporto di un operatore a terra per le operazioni di finitura nelle aree dove la spazzatrice non riesce ad operare.

VUOTATURA DEI CESTINI STRADALI

Tutti i cestini gettacarte vengono vuotati con la stessa frequenza prevista per il servizio di spazzamento manuale della via dove il cestino insiste.

RIMOZIONE ERBE INFESTANTI

La rimozione delle erbe infestanti dai marciapiedi pavimentati viene garantita mediante sfalcio periodico. Il calendario di intervento varia a seconda della stagione e dell'andamento climatico.



SERVIZI DI PULIZIA DEI MERCATI

Viene garantito l'asporto dei rifiuti e la pulizia delle aree di svolgimento dei mercati settimanali, il giovedì a Ginosa nel Piazzale Padre Pio ed il venerdì a Ginosa Marina in via Pordenone.

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

LAVAGGIO DELLE PIAZZE

Il lavaggio delle strade viene svolto con cadenza mensile nel periodo invernale e con frequenza quindicinale nel periodo estivo. Le piazze interessate dal servizio sono le seguenti:

- Piazza Nusco
- Piazza IV Novembre
- Piazza Marconi
- Piazza Sarno
- Piazza Libertà
- Piazza Stazione
- Piazza Orologio
- Corso Vittorio Emanuele

PULIZIA ARENILI E SPIAGGE PUBBLICHE DI GINOSA MARINA

Nel periodo 10 giugno – 10 settembre viene garantito il servizio di pulizia degli arenili e delle spiagge pubbliche di Ginosa Marina. La pulizia viene effettuata sia meccanicamente, tramite attrezzatura pulisci spiaggia trainata, sia manualmente. Contestualmente viene effettuata la vuotatura dei cestini.

Il servizio è erogato giornalmente, comprese le domeniche ed i giorni festivi, con inizio alle ore 04.00 e termine alle ore 08.00.

DISINFESTAZIONE, DISINFEZIONE, DEBLATTAZIONE E DERATTIZZAZIONE

I servizi sono effettuati sul territorio comunale utilizzando un diffusore centrifugo montato su autocarro. I prodotti utilizzati sono preventivamente autorizzati dai competenti uffici.

La derattizzazione è effettuata all'interno dei tombini fognari mediante esche.

Il calendario degli interventi per il 2022 è riportato nell'allegato 3.

GESTIONE DEI CENTRI COMUNALI DI RACCOLTA

Sul territorio comunale sono attivi due centri per la il conferimento diretto dei rifiuti da parte degli utenti, localizzati in contrada F.lli Bandiera per Ginosa e contrada Ischia Carrara di Lupo per Ginosa Marina.

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 dai centri di raccolta da parte di utenze domestiche e non domestiche sono le seguenti:



Ingombranti
Divani, poltrone, materassi,
giochi, oggettistica



**Abiti e
prodotti tessili**



**Tubi fluorescenti
ed altri contenenti
mercurio/vapori di sodio**



Verde
Residui di potature,
sfalci, foglie ecc.



Prodotti T/F
Bombolette spray



**Medicinali
scaduti**



RAEE
Frigoriferi, condizionatori, lavastoviglie,
lavatrici, televisori, monitor, PC,
stampanti, cellulari, ventilatori, neon e
lampade



**Pile esauste, batterie
ed accumulatori
al piombo**
(solo provenienza domestica)



Oli vegetali esausti
Olio di scarto di cucina,
fritture, sottoli, ecc.



Legno
Legname, cassette, ecc.



Pneumatici
(solo cambi fai da te)



**Organico, carta, cartone,
plastica, metalli e vetro**



CALENDARIO E ORARI

I centri di raccolta sono aperti con i seguenti orari

Isola Ecologica

Isola di Ginosa: C.da Bandiera snc - 74013 Ginosa (TA)

Isola di Marina di Ginosa: C.da Ischia Carrara di Lupo snc
74025 Marina di Ginosa (TA)

ORARI DI APERTURA

Isola di Ginosa: (orario estivo e invernale)

dal lunedì al sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:30 - domenica chiuso

Isola di Marina di Ginosa: (orario estivo)

dal lunedì al sabato dalle ore 17:00 alle ore 20:00

domenica dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 17:00 alle ore 20:00

(orario invernale)

dal lunedì al venerdì dalle ore 15:00 alle ore 18:00

sabato e domenica chiuso

NORME DI ACCESSO ALL'ECOCENTRO

- L'Accesso è consentito ad un solo utente per volta, obbligatoriamente munito di guanti e mascherina, correttamente indossati, è dovrà comunque essere mantenuta la distanza di sicurezza di almeno 1 metro tra le persone.
- L'Accesso è consentito alle sole utenze regolarmente iscritta al ruolo TARI comunale.
- L'Accesso fuori dalle giornate dagli orari di apertura è permesso esclusivamente agli operatori del servizio.
- E' severamente vietato abbandonare i rifiuti all'esterno dell'area di raccolta: gli abbandoni saranno oggetto di indagini e i trasgressori verranno sanzionati.

NORME COMPORTAMENTALI

- Aspettare il proprio turno all'interno del proprio veicolo.
- Nella struttura è obbligatorio procedere a passo d'uomo ed attenersi alle istruzioni degli operatori addetti al presidio ed alle indicazioni segnaletiche.
- Provvedere autonomamente al conferimento dei rifiuti nei cassoni / contenitori dedicati, identificabili tramite cartellonistica, seguendo le istruzioni del personale addetto al presidio della struttura.
- Raccogliere eventuali rifiuti caduti a terra durante le operazioni di scarico all'interno dei cassoni/contenitori.
- Soffermarsi nell'area esclusivamente per il tempo necessario al conferimento.

SERVIZI A CHIAMATA

Tipologie di rifiuto interessate

Sono oggetto di raccolta su chiamata le seguenti tipologie di rifiuto:

·Rifiuti ingombranti

·Scarti vegetali

·Rifiuti elettrici ed elettronici di grandi dimensioni (frigoriferi, lavatrici, ecc.)

Tutte le tipologie sono anche conferibili presso i centri 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 numero verde 800.615.622.

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 tre pezzi per ogni chiamata.

Frequenza di erogazione del servizio

Il servizio è attivo con frequenza settimanale.

GESTIONE DEI CONTENITORI (COMPRESI SACCHI)

Tipologie di contenitori utilizzati

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

- Mastelli da 25/40 litri di vari colori per la raccolta dei rifiuti per le utenze domestiche ed assimilate
- Sacchi da 110 litri di colore nero per la raccolta della frazione indifferenziata presso le utenze domestiche ed assimilate
- Sacchi in materiale compostabile da 1° litri per la raccolta della frazione organica delle utenze domestiche
- Contenitori carrellati da 120/240/360 litri di vari colori per la raccolta domiciliare presso le utenze non domestiche
- Cassonetti da 1.100 litri di vari colori per la raccolta domiciliare presso utenze particolari
- Containers da 14 a 26 mc per la raccolta presso i centri di raccolta
- Cisterne da 500 litri per la raccolta degli oli

Fornitura dei contenitori

Le nuove utenze possono presentarsi presso i punti di contatto per ricevere i kit di attivazione.

La dotazione annuale di sacchi per gli anni successivi a quello di attivazione può essere ritirata presso i punti di contatto.

Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori

Su segnalazione dell'utente presso i punti di contatto la squadra manutenzione verifica lo stato di eventuali contenitori danneggiati entro 5 giorni dalla segnalazione. Qualora il contenitore sia riparabile l'intervento viene svolto entro quattro giorni dalla data del sopralluogo.

Qualora non sia riparabile la sostituzione avviene entro due giorni dalla data del sopralluogo, salvo disponibilità a magazzino





Posizionamento o spostamento dei contenitori

I contenitori in dotazione alle utenze domestiche e assimilate 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.

GESTIONE PUNTI DI CONTATTO

Localizzazione degli infopoint

Nel territorio di Ginosa sono attivi due sportelli di ricevimento dell'utenza presso i centri di raccolta in contrada F.lli Bandiera e contrada Ischia Carrara di Lupo.

Canali di comunicazione

L'utente può relazionarsi con il gestore attraverso i seguenti canali:

- Contatto diretto presso infopoint
- Contatto telefonico tramite il numero verde 800.615.622
- Sito internet www.teknoserviceitalia.com

Orari

Gli infopoint adottano gli stessi orari di apertura dei centri di raccolta.

Il numero verde è attivo 24 ore su 24, dalle 08.00 alle 13.00 dei giorni feriali con operatore e nei rimanenti orari con risponditore automatico.

Sito internet e applicazione per smartphone sono operative 24 ore su 24

Informazioni e utilità

Tramite i canali di comunicazione l'utente può:

- Ottenere informazioni sui calendari e gli orari di erogazione dei servizi
- 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.
- Effettuare segnalazioni.



Tempi di attesa

Il gestore si impegna a contenere tempi di attesa agli sportelli fisici per lo svolgimento delle pratiche relative ai servizi di igiene urbana al fine di migliorare la qualità percepita dall'utenza. I tempi di attesa medi sono di circa 15 minuti, mentre il tempo massimo è inferiore ai 40 minuti.

Il gestore si impegna inoltre a mantenere tempi di attesa agli sportelli telefonici, anche tramite risponditore automatico, nel limite massimo di 180 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 dei reclami

Gli addetti daranno risposta nel più breve tempo possibile; per le segnalazioni telefoniche di norma nell'arco della stessa giornata salvo casi che richiedano verifiche, sopralluoghi o analisi di documenti, mentre per le segnalazioni scritte o tramite l'App i tempi di risposta devono essere contenute in 20 giorni lavorativi, fatti salvi casi di particolare complessità o che richiedano il coinvolgimento di Enti esterni.

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.

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.



SEZIONE 6 STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

GENERALITA'

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 QUALITA' 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 Puglia è un organismo istituito con la Legge regionale 24/2012 e modificato con Deliberazione della Giunta Regionale 11 ottobre 2018 nr 1722 con compito di raccogliere, elaborare ed aggiornare i dati ambientali del territorio regionale.

L'Osservatorio pubblica sul proprio sito internet 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'anno 2021 i quantitativi raccolti sono stati i seguenti:

Rifiuto	CER		Kg	% su tot RSU	% su tot RD	Pro capite
Toner	80318		44	0,00	0,00	0,00
Imballaggi in cartone	150101		308.190	3,07	4,40	13,75
Imballaggi in plastica	150102		320.420			14,30
Imballaggi misti (plastica e metallo)	150106		346.670	3,46	4,95	15,47
Imballaggi in vetro	150107		992.750	9,89	14,17	44,29
Rifiuti inerti	170107		35.980	0,36	0,51	1,61
Carta	200101		595.049	5,93	8,49	26,55
Organico	200108		2.729.770	27,21	38,95	121,79
RAEE lampade	200121		519	0,01	0,01	0,02
RAEE frigoriferi	200123		21.260	0,21	0,30	0,95
Olii e grassi vegetali	200125		4.880	0,05	0,07	0,22
Farmaci	200132		970	0,01	0,01	0,04
Pile esauste	200134		860	0,01	0,01	0,04
RAEE TV e monitor	200135		43.980	0,44	0,63	1,96
RAEE grandi bianchi	200136		33.580	0,33	0,48	1,50
Legno	200138		26.810	0,27	0,38	1,20
Metalli	200140		25.760	0,26	0,37	1,15
Scarti vegetali	200201		167.530	1,67	2,39	7,47
Terre di spazzamento	200303		849.560	8,47	12,12	37,90
Rifiuti ingombranti	200307		503.340	5,02	7,18	22,46
Secco non riciclabile	200301		3.025.120	30,15		134,97
Totale			10.033.042			447,64

% RD	69,85
-------------	--------------

ALLEGATO 1 – ZONIZZAZIONE SERVIZI DI SPAZZAMENTO**Comune di Ginosa Servizio Spazzamento Manuale ZONA ZU**

TIPO	INDIRIZZO	ZONA	
PIAZZA	TRIESTE	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	ALIGHIERI DANTE	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	APOLLO	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	ASIAGO	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	BACHELET VITTORIO	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	BAINSIZZA	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	BARI	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	BATTAGLIA	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	BATTISTI LUCIO	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	BELLINI VINCENZO	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	BIXIO NINO	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	BOITO ARRIGO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	BOLOGNA	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	BRINDISI	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	BRODOLINI GIACOMO	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	BUONARROTI MICHELANGELO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	CASTROMEDIANO	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	CIMAROSA DOMENICO	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	COSENZA	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	COSTA	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	COSTA DELLA CROGNOLA	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	COSTANZA ANTONIO	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	CURIEL	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	CURTATONE	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	D'ACQUISTO SALVO	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	D'ANNUNZIO GABRIELE	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	D'AZEGLIO MASSIMO	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	DE AMICIS EDMONDO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	DE GASPERI ALCIDE	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	DE NICOLA ENRICO	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	DI TINCO FRANCESCO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	DI VITTORIO GIUSEPPE	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	DIAZ ARMANDO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	DONIZETTI	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	ENGELS	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	FEDERICO DI SVEVA	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	FERMI ENRICO	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	FIUME	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	FLACCO ORAZIO	2B	LUNEDI E GIOVEDI

VIA	FOGGIA	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	FOSCOLO UGO	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	FOSSE ARDEATINE	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	FRANCESE GIUSEPPE	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	GAGARIN JURY	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	GALILEO GALILEI	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	GIGLI GIOVANNI	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	GIORDANO BRUNO	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	GIOTTO	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	GIUSTI GIUSEPPE	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	GLIONNA LUIGI	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	GOLDONI CARLO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	GORIZIA	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	HERMADA	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	IMBRIANI RENATO	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	IMMACOLATA	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	INDIPENDENZA	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	INGLESE RAFFAELE	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	KENNEDY	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	LAMANNA PAOLO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	LATORRE GIUSEPPE	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	LECCE	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	LENIN	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	LEONARDO DA VINCI	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	LEONCAVALLO RUGGERO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	LEOPARDI GIACOMO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	LIBORIO ROMANO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	LUCANIA	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	LUMUMBA PATRICE	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	MALAGUGINI LUIGI	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	MAMELI	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	MANDORLI	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	MARX CARLO	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	MARZABOTTO	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	MATTEOTTI GIACOMO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	MAZZINI GIUSEPPE	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	MEUCCI ANTONIO	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	MONTANARA	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	MONTE GRAPPA	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	MONTE NERO	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	MONTE SANTO	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	MORANDI RODOLFO	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	NENNI VITTORIA	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	NOVARO ANGELO SILVIO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	OBERDAN GUGLIELMO	2B	LUNEDI E GIOVEDI

VIA	OSLAVIA	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	PADRE TUSEO DAMIANO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	PALESTRINA	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	PAPA GIOVANNI XXIII	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	PARINI GIUSEPPE	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	PASCALE DOMENICO	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	PASTRENGO	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	PERGOLESI	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	PETRARCA FRANCESCO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	PIAVE	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	PICCINNI NICOLA	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	PODGORA	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	POGGIO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	POLA	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	PORTA PIA	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	POTENZA	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	PRATI GIOVANNI	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	PREMUDA	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	PROGRESSO	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	PUCCINI	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	QUARTO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	RE MANFREDI	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	REDIPUGLIA	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	REGGIO EMILIA	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	REGINA ELENA	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	RIGHI AUGUSTO	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	RISORGIMENTO	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	ROMA	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	ROSSINI GIACOMO	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	ROTUNNO	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	SALENTO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	SANZIO RAFFAELLO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	SICILIANI PIETRO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	SOLFERINO	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	SONNINO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	STORNARA	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	STROMBOLI	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	TAGLIAMENTO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	TARANTO	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	TASSO TORQUATO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	TEANO	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	TABAGI WALTER	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	TOGLIATTI PALMIRO	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	TOTI ENRICO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	TRENTO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	TREVES CLAUDIO	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	TRIA AGOSTINO	2B	LUNEDI E GIOVEDI

VIA	TURATI FILIPPO	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	UMBERTO I	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	VALENZANO GIOVANNI	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	VICO GIOVAN BATTISTA	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	VITALBE	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	VITTORIO VENETO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	VOLTURNO	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	XX SETTEMBRE	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	XXIV MAGGIO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	XXV APRILE	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	XXV LUGLIO	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	ZARA	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIA	ZITO FRANCESCO	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIA	DEL CARSO	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	DEL VASCHELLO	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIA	DELLA PACE	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VIALE	FIUME	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VIALE	MARTIRI D'UNGHERIA	2C	MERCOLEDI E SABATO
VIALE	POLA	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VICO	LECCE	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VICO	PASUBIO	2A	MARTEDI E GIOVEDI
VICO	PETRARCA	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VICO	PIAVE	2B	LUNEDI E GIOVEDI
VICO	STORNARA	2A	MARTEDI E GIOVEDI



Comune di Ginosa Servizio Spazzamento Manuale ZONA ZP			
TIPO	INDIRIZZO	ZONA	
VIA	CIGNANO	ZP	SABATO
VIA	CACCIATORI	ZP	SABATO
VIA	CACCIATORI TUTTE LE TRAV.	ZP	SABATO
VIA	CARLO LEVI	ZP	SABATO
VIA	MATERA	ZP	SABATO
VIA	UNGARETTI GIUSEPPE	ZP	SABATO
VIA	AMENDOLA	ZP	SABATO
VIA	LA MALFA UGO	ZP	SABATO
VIA	MATTARELLA PIERSANTI	ZP	SABATO
VIA	ZANARDELLI GIUSEPPE	ZP	SABATO
VIA	ANNA FRANK	ZP	SABATO
VIA	BUOZZI BRUNO	ZP	SABATO
VIA	CROCE BENEDETTO	ZP	SABATO
VIA	DE SANCTIS FRANCESCO	ZP	SABATO
VIA	DON KOLBE MASSIMILIANO	ZP	SABATO
VIA	DON MINZONI GIOVANNI	ZP	SABATO
VIA	DON ORIONE LUIGI	ZP	SABATO
VIA	F.LLI CERVI	ZP	SABATO

VIA	GRAMSCI ANTONIO	ZP	SABATO
VIA	LEVI CARLO	ZP	SABATO
VIA	PALOMBARO	ZP	SABATO
VIA	PAVESE CESARE	ZP	SABATO
VIA	PUGLIE	ZP	SABATO
VIA	SALVATORELLI LUIGI	ZP	SABATO
VIA	SALVEMINI GAETANO	ZP	SABATO
VIA	TELESIO BERNARDINO	ZP	SABATO
ZONA	PALATRASIO	ZP	SABATO

Calendario spazzamento manuale G. Marina

Estate	Tutti i giorni (inverno ed estate)	Viale Ionio (da Viale Italia fino a Viale Trieste)+ traverse	
	Lunedì	Tra Viale Ionio, Viale Trieste e Viale Italia	1
	Martedì	Tra Viale Ionio e Viale Italia	2
	Mercoledì	Tra Viale Ionio e Viale Trieste	3
	Giovedì	Tra Viale Ionio, Viale Trieste e Viale Italia	1
	Venerdì	Tra Viale Ionio e Viale Italia	2
	Sabato	Tra Viale Ionio e Viale Trieste	3
Inverno	Martedì	Tra Viale Ionio, Viale Trieste e Viale Italia	1
	Giovedì	Tra Viale Ionio e Viale Italia	2
	Sabato	Tra Viale Ionio e Viale Trieste	3

ALLEGATO 2 – ZONIZZAZIONE SPAZZAMENTO MECCANIZZATO

Zone spazzamento meccanizzato

Ginosa	Zona 1	Corso Vittorio Emanuele, Via Isola Caprera, Via Tempio, Via Salento
	Zona 2	Piazza Nusco, Via Tagliamento, Via Quarto
	Zona 3	Via Roma, Via Puglie, Via Aldo Moro, Via Tobagi
	Zona 4	Via Lucania, Via per Montescaglioso,, Via Orti, Via Fornace, Via Matera (compreso traverse)
	Zona 5	Via Poggio, V.le Martiri D'Ungheria (compreso traverse), Via Cacciatore
	Zona 6	Via Matteotti, Via Della Pace (compreso Piazzale Cimitero), Via Palatrasio (compreso traverse), V.le Europa, Via Cavese
	Zona 7	P.zza Trieste, Via Parini, Via Federico di Svevia
	Zona 8	S.S. 580, Via per Bernalda, C.da Bandiera
GMarina	Zona 1	V.le Pitagora (compreso traverse), Via Stradella, Via Lungo Galaso
	Zona 2	V.le Jonio (compreso traverse), Via Strada della Marinella
	Zona 3	V.le Italia (compreso traverse), V.le Trieste, Clinica Genusia
	Zona 4	Via Lungomare (compreso traverse) Via della Pineta, V.le Mar Tirreno

ALLEGATO 3 – PROGRAMMA 2022 SERVIZI DI DISINFESTAZIONE E DISINFEZIONE**PROGRAMMA ANNUALE 2022**

DISINFESTAZIONE SCUOLE	DISINFESTAZIONE (ANTILARVALE)	DISINFESTAZIONE (ANTIALARE)	DERATTIZZAZIONE
	Giovedì 17 Marzo 2022		Giovedì 17 Marzo 2022
VACANZE PASQUALI			
	Giovedì 14 Aprile 2022		Giovedì 14 Aprile 2022
	Mercoledì 04 Maggio 2022		Mercoledì 04 Maggio 2022
			Giovedì 19 Maggio 2022
		Giovedì 09 Giugno 2022	Giovedì 09 Giugno 2022
		Mercoledì 22 Giugno 2022	Mercoledì 22 Giugno 2022
		Martedì 12 Luglio 2022	Martedì 12 Luglio 2022
		Giovedì 28 Luglio 2022	
		Martedì 09 Agosto 2022	Martedì 09 Agosto 2022
		Mercoledì 24 Agosto 2022	Mercoledì 24 Agosto 2022
APERTURE SCUOLE		Giovedì 15 Settembre 2022	Giovedì 15 Settembre 2022
			Giovedì 10 Novembre 2022
VACANZE NATALIZIE			Lunedì 05 Dicembre 2022

MODULO RECLAMO

Spettabile Azienda
TEKNOSERVICE S.r.l.
Viale dell'Artigianato n.10
10045 PIOSSASCO (TO)
Tel. 011 9043311
Fax 011 9043249

e-mail: info@teknoserviceitalia.com

Io sottoscritto/a
Nome _____ Cognome _____

Esprimo il seguente reclamo:

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

barrare opzione scelta

via fax al seguente numero:

via e-mail al seguente indirizzo:

con lettera al seguente indirizzo:

Si prega inoltre di lasciare un recapito telefonico _____.

Data _____ Firma _____

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 _____

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 Piosasco (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 Lombardia, 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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Adeguatezza dei cassonetti / campane										
Percezione del rapporto qualità / prezzo del servizio di igiene										

RECLAMI

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

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

I risultati aggregati rilevabili dal presente "Modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 della l.r. 26/2003 sono trasmessi annualmente dall'Azienda TEKNOSERVICE S.r.l. S.r.l. al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile. Le modalità e tempi di trasmissione dei dati al Garante saranno dettagliati dagli uffici competenti in tempi successivi.