



# **CARTA DEI SERVIZI AMBIENTALI**

## **Comune di Montemesola**

---

Edizione marzo 2024

---

# SEZIONE 1 -

## Oggetto e ambito di applicazione

TEKNOSERVICE S.r.l. nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti, ha adottato la presente Carta dei Servizi per fornire ai cittadini del Comune di Montemesola uno strumento di informazione chiaro e immediato.

Nella Carta sono descritte la struttura di TEKNOSERVICE S.r.l. e le attività di igiene urbana svolte sul territorio servito, sono illustrati gli indicatori utilizzati per valutare la bontà dei servizi e gli standard di qualità che la Società si impegna a raggiungere e vengono relazionate le prestazioni ottenute nello svolgimento delle attività.

Tale strumento permetterà a tutti gli utenti di verificare l'effettiva rispondenza del servizio fornito agli obiettivi indicati nella Carta e di collaborare con TEKNOSERVICE S.r.l. segnalando le aree di miglioramento.

La presente carta dei servizi individua e definisce gli obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio adottato e in particolare:

- Procedura per la gestione dei: reclami, richieste scritte e informazioni
- Obblighi e requisiti minimi di sportelli fisici e/o on line
- Obbligo di servizio telefonico
- Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità di ottenimento di tali servizi
- Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
- Programma delle attività di raccolta e trasporto
- Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

---

## Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi stabiliti dalle seguenti norme:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, che stabilisce le linee guida nell'erogazione dei servizi pubblici
- Legge 11.07.1995 n. 273 –Regolamentazione dei servizi pubblici
- Legge 24.12.2007 n. 244 – Legge finanziaria 2008
- Deliberazione ARERA 44/2019 del 31.10.2019
- Deliberazione ARERA 15/2022 del 18.01.2022.

***La carta dei servizi permetterà a tutti gli utenti di verificare l'effettiva rispondenza del servizio***

## Inquadramento della gestione nello schema regolatorio

Il Comune di Montemesola ha posizionato la gestione nello schema regolatorio al primo livello qualitativo.

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

### Periodo di validità – Revisioni

Il presente documento è parte integrante del sistema di gestione qualità ambiente e sicurezza che TEKNOSERVICE S.r.l. ha implementato e mantiene attivo e viene revisionato ed aggiornato almeno annualmente e comunque ad ogni variazione significativa dei servizi svolti.

### Dove trovare la Carta dei Servizi

La carta dei servizi è pubblicata sul sito WEB del Comune di Montemesola e di TEKNOSERVICE



## SEZIONE 2 – PRESENTAZIONE DEL GESTORE DEL SERVIZIO

### L'ambito di attività

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

### Attualmente le attività svolte riguardano:

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

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



---

# I NUMERI DI TEKNOSERVICE

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

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



## ABITANTI SERVITI

2.000.000



## COMUNI O ENTI SERVITI

317



## DIPENDENTI

2.320



## UNITÀ LOCALI

47



## MEZZI IN DOTAZIONE

Oltre 2.200 veicoli dei quali oltre 2.000 autorizzati

---

# AUTORIZZAZIONI

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

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

- **CATEGORIA 1 - CLASSE A** (Raccolta e trasporto di rifiuti urbani ed assimilabili) dal 25/10/2019 valida fino al 25/10/2024
- Attività di spazzamento meccanizzato – **Classe: A**
- Gestione di centri di raccolta di rifiuti urbani raccolti in modo differenziato - **Classe: A**
- **Sottocategorie D1, D2, D3, D4, D5, D6 – Classe: A Sottocategoria D7 – Classe: B**
- **CATEGORIA 4 – CLASSE A** (Raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi) dal 25/10/2019 valida fino al 25/10/2024
- **CATEGORIA 5 – CLASSE C** (Raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi) dal 25/10/2019 valida fino al 25/10/2024
- **CATEGORIA 8 – CLASSE C** (Intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi) dal 20/12/2021 valida fino al 20/12/2026
- **CATEGORIA 9 – CLASSE D** (bonifica di siti) dal 22/11/2012 valida fino al 4/11/2027
- **CATEGORIA 10B – CLASSE E** (attività di bonifica di beni contenenti amianto) Dal 14/02/2022 valida fino al 14/02/2027
- **CATEGORIA 2 Bis - CONTO PROPRIO** dal 10/03/2009 valida fino al 30/06/2032



---

# LE NOSTRE CERTIFICAZIONI

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 le seguenti certificazioni che ne testimoniano l'applicazione nel lavoro quotidiano:

- **Certificazione del sistema di gestione della qualità** della serie europea **ISO 9001:2015**;
- **Certificazione del sistema di gestione ambientale** attestante l'impegno alla ricerca costante della minimizzazione degli impatti ambientali della propria attività secondo la normativa della serie europea **ISO 14001:2015**
- **Certificazione del Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro** attestante il rispetto delle norme sicurezza, riduzione dei rischi in ambito lavorativo e miglioramento della salute e del benessere dei lavoratori secondo la normativa **ISO 45001:2018**;
- **Certificazione del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni** (ISMS – Information Security Management System) attestante il rispetto delle norme di sicurezza e tutela dei dati secondo la normativa **ISO 27001**;
- **Certificazione del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione** attuato secondo la normativa **ISO 37001**; Teknoservice aderisce inoltre al codice etico secondo il modello previsto dal **Decreto Legislativo 231/2001**
- **Sistema di gestione e valutazione delle emissioni di gas serra** (Carbon footprint organization) secondo la normativa **ISO 14064**

**Teknoservice** aderisce allo schema comunitario **EMAS** (Eco Management Audit Scheme) finalizzato a valutare e migliorare le proprie performances ambientali con particolare attenzione all'efficienza energetica ed alla gestione dei rifiuti.

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

- 
- Estrazione, fornitura e trasporto di terra e materiali inerti; noli a freddo di macchinari; noli a caldo;
  - Autotrasporto per conto terzi
  - Servizi ambientali, comprese le attività di raccolta, di trasporto nazionale e transfrontaliero, anche per conto di terzi, di trattamento e di smaltimento dei rifiuti, nonché le attività di risanamento e di bonifica e gli altri servizi connessi alla gestione dei rifiuti;

***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:***



---

# POLITICA DELLE QUALITÀ

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

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

L'ADOZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE È FINALIZZATA A:

- ✓ raggiungere la completa soddisfazione dei clienti, della pubblica amministrazione di tutte le parti interessate;
- ✓ adempiere la nostra politica ambientale e rispettare le leggi applicabili per limitare l'inquinamento e per migliorare costantemente le nostre prestazioni;
- ✓ contribuire alla realizzazione di uno sviluppo economico sostenibile;
- ✓ migliorare le politiche di prevenzione in ambito salute e sicurezza contrastando in maniera sempre più efficace infortuni e malattie professionali;
- ✓ garantire il rispetto della Dichiarazione Universale dei diritti umani, e le altre norme internazionali riguardanti i diritti umani e del lavoro, nonché le leggi nazionali, per valorizzare e tutelare tutto il personale ricadente nella sfera di controllo e influenza della Teknoservice;
- ✓ garantire il rispetto dei diritti dei lavoratori e la salvaguardia dell'ambiente e del territorio in cui la società opera;
- ✓ prevenire, individuare e gestire situazioni di corruzione (attiva o passiva) da parte dell'organizzazione, del personale alle maestranze della Teknoservice e dei soci in affari;
- ✓ perseguire il miglioramento continuo nella gestione e nelle prestazioni del Sistema per la Qualità, la Salute, la Sicurezza e l'Ambiente, in modo da ridurre le non conformità e i reclami delle parti interessate, prevenire il rischio infortuni, garantire la piena conformità legislativa e limitare l'impatto ambientale delle proprie attività;

- 
- ✓ proteggere i dati e le informazioni da una vasta gamma di minacce (accesso non autorizzato, distruzione e furto dati, interruzione di servizio, virus informatici) al fine di assicurare la continuità dell'attività aziendale e tutelare i soggetti "interessati";
  - ✓ identificare funzioni che costituiscano il riferimento per l'intera organizzazione nell'azione di miglioramento per la gestione di tutti i processi;
  - ✓ garantire i processi di rendicontazione e monitoraggio dei GHG (gas serra);
  - ✓ coinvolgere il personale con informazione, formazione, sensibilizzazione ricorrente, garantendo la diffusione e comprensione delle informazioni aziendali rilevanti;
  - ✓ garantire le pari opportunità e i diritti per tutti i dipendenti così come sanciti nel nostro Codice Etico allegato al modello Organizzativo 231, rifiutiamo fermamente qualsiasi tipo di discriminazione, molestia e violenza, promuoviamo attivamente la diversità nella nostra forza lavoro e denunciando ogni forma di lavoro forzato e di lavoro minorile sia all'interno della nostra stessa azienda sia con i partner commerciali.

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. Deroche a tale impegno sono imputabili esclusivamente a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali eventi naturali, scioperi, impedimenti di terzi, ecc.). Eventuali disservizi vengono tempestivamente individuati e risolti grazie al controllo sul territorio svolto costantemente dai responsabili delle singole unità

---

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

### **Partecipazione**

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

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

- Campagne informative tramite distribuzione di materiale informativo e tramite media tradizionali (stampa, radio, televisione)
- Social media
- Applicazioni specifiche per smartphone; sito internet [www.teknoserviceitalia.com](http://www.teknoserviceitalia.com)
- Sito del Comune di Montemesola
- Materiale informativo disponibile presso il Comune

### **Professionalità**

Il personale dipendente da TEKNOSERVICE S.r.l. svolge la propria attività lavorativa con diligenza, efficienza e correttezza, utilizzando al meglio gli strumenti a disposizione e finalizzando la propria attenzione al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

### **Lealtà e correttezza**

Il personale dipendente da TEKNOSERVICE S.r.l. è tenuto a mantenere un comportamento improntato a principi di lealtà e correttezza; non utilizza a fini personali informazioni, beni o attrezzature messi a disposizione per le finalità di servizio.

### **Chiarezza delle informazioni**

TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a fornire esaustive e capillari utilizzando strumenti di facile accesso per gli utenti ed un linguaggio efficace e comprensibile.

### **Tutela dell'Ambiente**

TEKNOSERVICE S.r.l. s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti ed a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte. S'impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il

---

recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente. Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verranno eseguiti in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.

### **Sicurezza dei lavoratori**

TEKNOSERVICE S.r.l. opera sul territorio scegliendo attrezzature, predisponendo procedure ed impiegando e formando personale in modo da garantire sempre la massima tutela dell'ambiente e della salute dei cittadini e dei propri operatori.

In quest'ottica, e come previsto dal proprio sistema di gestione aziendale integrato qualità ambiente e sicurezza, TEKNOSERVICE S.r.l. ha individuato e mette in atto una serie di interventi che permettano non solo il rispetto della legislazione vigente ma il miglioramento continuo delle prestazioni qualitative, ambientali e di sicurezza:

- Rinnovo di parte del proprio parco mezzi al fine di minimizzare le emissioni in atmosfera e la rumorosità degli stessi;
- Predisposizione ed attuazione di un piano di manutenzione dei mezzi atto a garantirne sempre la massima efficienza;
- Predisposizione ed attuazione di un programma di formazione del personale in materia di tutela ambientale e di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

### **Qualità, efficienza ed efficacia del servizio**

TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a garantire il miglioramento continuo delle proprie attività adottando tutte le soluzioni tecnologiche ed organizzative più opportune per il raggiungimento di tale obiettivo.



---

I fattori caratterizzanti la qualità sono:

- Continuità del servizio
- Tutela dell'ambiente
- Formazione del personale
- Procedure di comunicazione e accessibilità agli utenti delle informazioni che li riguardano
- Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite

Per garantire un adeguato servizio all'utenza TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a:

- Utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (mezzi, spazzatrici, cassonetti, etc.)
- Creare il minor disagio possibile all'utenza durante lo svolgimento dei servizi
- Mantenere i contenitori per la raccolta efficienti e puliti
- Rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro (dove contrattualmente previsto)

### **Cause di forza maggiore**

Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- Atti di autorità pubblica
- Eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente
- Scioperi
- Situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica
- Indisponibilità degli impianti di smaltimento/trattamento
- Situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità.

### **Privacy**

TEKNOSERVICE S.r.l. s'impegna a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto di quanto previsto dal Decreto Legislativo 101/2018 in recepimento del Regolamento UE 2016/679.

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sui dati stessi sono effettuate le operazioni strettamente

---

necessarie a tale fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modifica, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione prevista dalla normativa vigente.



## SEZIONE 4 – RAPPORTI CON L'UTENZA

Il gestore si impegna a formare il proprio personale affinché il rapporto con l'utenza sia improntato ai principi fondamentali stabiliti dalla presente Carta dei servizi.

### Gestione dei punti di contatto

#### **Sportelli informativi**

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

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

#### **Localizzazione del punto informativo**

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

#### **Orari**

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

#### **Informazioni e utilità**

Tramite il sito internet l'utente può:

- Ottenere informazioni sui calendari, le frequenze e gli orari di erogazione dei servizi di raccolta
- Ottenere informazioni sui calendari, le frequenze e gli orari di erogazione dei servizi di spazzamento e lavaggio strade

- 
- Conoscere l'elenco dei rifiuti conferibili
  - Ottenere informazioni sulle corrette modalità di separazione dei rifiuti
  - Ottenere consigli utili per l'ottimizzazione dei servizi
  - Ricevere segnalazioni su eventuali modifiche, anche temporanee dei servizi o su eventi
  - Prenotare i servizi di raccolta di ingombranti e RAEE.
  - Richiedere la riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
  - Conoscere ubicazione, modalità e orari di accesso del centro comunale di raccolta;
  - Effettuare segnalazioni di abbandoni o mancati ritiri.

### **Servizio telefonico**

È attivo un servizio telefonico gratuito (numero verde) al numero 800 615.622 operativo con operatore telefonico dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.30 dal lunedì al venerdì e dalle 08.00 alle 12.00 il sabato. Negli altri orari è operativa la segreteria telefonica.

### **Informazioni e utilità**

Tramite il servizio telefonico l'utente può:

- Ottenere informazioni sui calendari, le frequenze e gli orari di erogazione dei servizi di raccolta
- Ottenere informazioni sui calendari, le frequenze e gli orari di erogazione dei servizi di spazzamento e lavaggio strade
- Conoscere l'elenco dei rifiuti conferibili
- Ottenere informazioni sulle corrette modalità di separazione dei rifiuti
- Ottenere consigli utili per l'ottimizzazione dei servizi
- Ricevere segnalazioni su eventuali modifiche, anche temporanee dei servizi o su eventi
- Prenotare i servizi di raccolta di ingombranti e RAEE.
- Richiedere la riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
- Conoscere ubicazione, modalità e orari di accesso del centro comunale di raccolta;
- Effettuare segnalazioni.

---

## **Tempi di attesa**

Il gestore si impegna inoltre a mantenere tempi di attesa agli sportelli telefonici, anche tramite risponditore automatico, nel limite massimo di 240 secondi prima di rispondere; i tempi medi di attesa sono di 98 secondi.

I tempi indicati devono intendersi in normali condizioni di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, non prevedibili e non dipendenti dalla volontà del gestore, sarà data comunicazione sia nei luoghi fisici che tramite i risponditori automatici.

## **Gestione delle segnalazioni e dei reclami**

### **Segnalazioni e richieste di informazione**

Tramite i punti di contatto l'utente può inoltrare segnalazioni o richiedere informazioni inerenti all'erogazione dei servizi di raccolta rifiuti, di pulizia delle strade di gestione del centro di raccolta e della gestione dei contenitori utilizzati per il servizio di raccolta.

Gli addetti daranno risposta nel più breve tempo possibile, di norma nell'arco della stessa giornata, salvo casi che richiedano verifiche, sopralluoghi o analisi di documenti; i tempi massimi di intervento sono comunque definiti in cinque giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente per le segnalazioni di disservizi e di dieci giorni per la riparazione/sostituzione di contenitori.

### **Reclami**

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

Il gestore s'impegna a rispondere ad ogni reclamo pervenuto per iscritto entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data di protocollo aziendale.

Il gestore si impegna a formulare la risposta per scritto in modo chiaro e comprensibile indicando nella stessa il riferimento al reclamo ed il riferimento organizzativo del soggetto incaricato di fornire, ove necessario, ulteriori chiarimenti.

---

La risposta conterrà:

- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi e contrattuali applicati
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Nel caso in cui la risposta non sia ritenuta soddisfacente, l'utente potrà ricorrere, sempre rivolgendosi all'ufficio Qualità Ambiente e Sicurezza, al "Comitato Tecnico della Carta Servizi" che avrà il compito di risolvere in sede extragiudiziale eventuali controversie che possano intervenire tra il gestore e utente con riferimento a violazioni ai principi ed agli standard della Carta dei Servizi e di rispondere alle richieste dell'utente stesso.

Il gestore s'impegna a rispondere altresì ad ogni richiesta di informazione e chiarimenti pervenuta per iscritto o via e-mail entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data di protocollo aziendale.



### **Organi di tutela**

Gli utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dalle aziende erogatrici del servizio, con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei

---

diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Garante dei servizi locali quale organo di tutela.



## SEZIONE 5 – SERVIZI DI IGIENE URBANA

### Generalità

I servizi di igiene urbana svolti da TEKNOSERVICE S.r.l. sul territorio servito e gli standard di qualità di detti servizi variano da Comune a Comune in funzione delle singole esigenze e delle richieste espresse dalle diverse amministrazioni in fase di gara d'appalto.

Le principali attività svolte sul territorio sono:

- Raccolta e trasporto degli RSU:
  - raccolta e trasporto frazione organica biodegradabile;
  - raccolta e trasporto carta e cartone;
  - raccolta e trasporto multi materiale plastica e metalli;
  - raccolta e trasporto vetro;
  - raccolta e trasporto frazione non riciclabile;
- raccolta e trasporto ingombranti e RAEE;
- raccolta e trasporto r.u.p.;
- raccolta degli sfalci verdi;
- raccolta rifiuti abbandonati in ambito urbano;
- gestione del centro comunale di raccolta;
- spazzamento stradale manuale e meccanizzato;
- raccolta rifiuti e pulizia dell'area mercatale;
- raccolta rifiuti e pulizia aree a seguito di feste e manifestazioni;

- 
- disinfezione, disinfestazione, deblattizzazione e derattizzazione;
  - diserbo stradale;
  - Servizi di comunicazione, informazione e controllo.

## Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti

### **Modalità di raccolta**

La raccolta delle frazioni principali – frazione organica, secco residuale, plastica, carta 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.

### **Orari di erogazione dei servizi di raccolta**

I servizi di raccolta hanno inizio alle ore 06.00 e termine entro le ore 12.00

### **Modalità di esposizione**

I contenitori devono essere esposti, a cura degli utenti, su aree pubbliche 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 05.30 del giorno di raccolta.

### **Tipologia di contenitori**

Il servizio su tutto il territorio comunale è organizzato:

- Sacchi 7 litri in materiale biodegradabile per la raccolta della frazione organica
- Mastello 25 litri per l'esposizione della frazione organica
- Mastello da 40 litri per l'esposizione della frazione secca
- Mastello da 40 litri per l'esposizione della carta
- Mastello da 40 litri per l'esposizione del vetro
- Mastello da 40 litri per l'esposizione di plastica
- Contenitori carrellati da 120/240 litri per la raccolta presso condomini e utenze commerciali

### **Mappatura delle aree di raccolta**

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

## Frequenze di raccolta e calendario

UTENZE DOMESTICHE		
FRAZIONE	INT/SETT	Giorno
residua indifferenziata	2	Martedì Venerdì
organica umida	3	Lunedì Mercoledì Sabato
carta e poliaccoppiati a base cellulosa	1	Lunedì
cartone		
vetro e metalli	1	Mercoledì
plastica	1	Giovedì
UTENZE NON DOMESTICHE		
FRAZIONE	INT/SETT	Giorno
residua indifferenziata	2	Martedì Venerdì
organica umida	6	Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì Venerdì Sabato
carta e poliaccoppiati a base cellulosa	1	Lunedì
cartone	6	Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì Venerdì Sabato
vetro e metalli	1	Mercoledì
plastica	1	Martedì Giovedì

### Altre raccolte

Sono attive nel territorio di Montemesola anche le seguenti raccolte:

- Raccolta farmaci scaduti: è possibile conferire i farmaci scaduti nei contenitori posizionati presso le farmacie e presso il centro di raccolta
- Raccolta pile esauste: è possibile conferire le pile esauste presso i principali rivenditori e presso il centro 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 Montemesola. Tempi di intervento e squadre dedicate vengono definite in base alla tipologia e dimensioni dello specifico scarico.

## **Servizi a chiamata**

### **Tipologie di rifiuto interessate**

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

- Rifiuti ingombranti
- Rifiuti elettrici ed elettronici di grandi dimensioni (frigoriferi, lavatrici, ecc.)
- Scarti vegetali

Tutte le tipologie sono conferibili anche al Centro di Raccolta Comunale

### **Utenti interessati**

Sono interessate al servizio unicamente le utenze domestiche.

### **Modalità di erogazione del servizio**

L'utente interessato può prenotare il servizio mediante chiamata al verde 800 078510, tramite mail o mediante la specifica pagina del sito internet aziendale. Al momento della prenotazione l'utente deve obbligatoriamente comunicare:

- Nome, cognome e codice fiscale
- Codice utente
- Codice utenza e indirizzo ove si richiede il ritiro
- Dati relativi ai rifiuti da ritirare, ovvero tipologia e numero

Gli addetti comunicano la data di effettuazione del servizio. Il giorno concordato l'utente deve far trovare i rifiuti davanti al proprio numero civico.

Sono ritirabili massimo cinque pezzi per ogni chiamata.

### **Frequenza di erogazione del servizio**

Il servizio è attivo con frequenza settimanale.



## Gestione del Centro di Raccolta Comunale

### **Modalità di raccolta**

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

### **Tipologie di rifiuti ricevibili ed utenze ammesse**

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

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

- Farmaci scaduti
- Pile esauste
- Oli vegetali e grassi (solo utenze domestiche)
- Oli minerali (solo utenze domestiche)
- Batterie e accumulatori (solo utenze domestiche)



### Calendario e orari

Il Centro di Raccolta è aperto con i seguenti orari:

Giorno	Orario
Lunedì	08.30 – 12.00/15.00 – 18.00
Martedì	08.30 – 12.00
Mercoledì	08.30 – 12.00
Giovedì	08.30 – 12.00
Venerdì	08.30 – 12.00
Sabato	08.30 – 12.00
Domenica	Chiuso

### Norme di accesso all'ecocentro

- L'Accesso è consentito ad un solo utente per volta e 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.

- 
- È 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 di spazzamento e lavaggio delle strade**

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

### **Mappatura delle aree di spazzamento**

Ai fini del servizio di spazzamento sono individuate tre zone:

- Centro Storico compresa Piazza V. Emanuele e il Parco Comunale
- Le restanti vie del centro urbano
- La zona PIP

#### *Spazzamento manuale*

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.

Sono presenti due aree a frequenza di intervento giornaliera, una per il Centro Storico con frequenza giornaliera ed una per il concentrico con frequenza settimanale.

Il turno ha inizio alle ore 06.00 e termine entro le ore 12.00.

---

### *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.

### *Spazzamento meccanizzato*

Il servizio viene erogato con frequenza quindicinale in ciascuna delle tre aree.

Il servizio viene espletato tramite.

Il turno ha inizio alle ore 06.00 e termine entro le ore 12.00

### **Disinfezione, disinfestazione 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 frequenza di intervento è mensile.

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

### **Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

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

### **Ambito di intervento**

Saranno oggetto di pronto intervento unicamente le seguenti casistiche:

- Rimozione di rifiuti abbandonati laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza ovvero ostacolano la normale viabilità
- Rimozione di rifiuti stradali in seguito a incidenti laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo
- Rovesciamento di contenitori stradali ove ostruiscano la normale viabilità.

Laddove si verifici la necessità di caratterizzazione dei rifiuti abbandonati prima della loro rimozione il gestore provvede alla messa in sicurezza ed al confinamento dell'area entro quattro ore dalla segnalazione.

La rimozione avverrà, compatibilmente con i tempi legati all'ottenimento di autorizzazioni, entro quindici giorni dalla segnalazione.

---

## Tempi di intervento

Il gestore interverrà nel più breve tempo possibile, anche in funzione dell'urgenza dell'intervento, e comunque entro quattro ore dalla segnalazione, salvo quanto previsto al punto precedente.



## **SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

### **Generalità**

Il gestore si impegna a rispettare livelli minimi di qualità dei servizi resi individuando indicatori numerici rappresentativi della validità dell'esecuzione e soprattutto della soddisfazione dell'utente.

Tale impegno si traduce in un costante lavoro di controllo delle attività svolte e analisi delle non conformità e delle soluzioni adottate finalizzato ad un continuo miglioramento. Sono identificate sostanzialmente due aree di intervento:

1. Qualità del servizio erogato
2. Rapporti con l'utenza

Ad ogni indicatore è associato uno specifico livello di qualità, intendendosi per tale il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente verificabile in modo oggettivo dallo stesso.

Teknoservice garantisce altresì un livello generale di qualità inteso come organicità dei servizi resi per come previsti dal Capitolato Speciale di Appalto.

## Indicatori di qualità dei servizi

La tabella che segue riepiloga gli standard specifici associati a ciascun servizio.

Area	Servizio	Indicatore	Obiettivo	Gestione non conformità
Qualità del servizio erogato	Raccolta rifiuti	Mancata raccolta presso singola utenza (a seguito di esposizione regolare)	Nessuna segnalazione (entro le ore 13.00)	Recupero entro il giorno successivo
Qualità del servizio erogato	Raccolta rifiuti	Segnalazione esposizione scorretta o materiale non conforme	Segnalazione entro la fine del servizio	Da concordare con Uffici Comunali
Qualità del servizio erogato	Raccolta ingombranti	Segnalazione di raccolte prenotate e non eseguite	Nessuna segnalazione (entro le ore 13.00)	Recupero entro il giorno successivo
Qualità del servizio erogato	Spazzamento strade	Rispetto della frequenza e del calendario di intervento	95% delle superfici coperte	Recupero entro 48 ore
Qualità del servizio erogato	Svuotamento cestini	Rispetto della frequenza e del calendario di intervento	Nessuna segnalazione (entro le ore 13.00)	Recupero entro il giorno successivo
Qualità del servizio erogato	Pulizia aree mercatali	Termine orario di intervento	Entro tre ore da inizio servizio	Recupero immediato
Qualità del servizio erogato	Raccolta rifiuti abbandonati	Rispetto dei tempi indicati dalla committenza (in funzione della tipologia di intervento)	Nessuna segnalazione	Recupero entro 48 ore
Qualità del servizio erogato	Sostituzione contenitori rotti	Tempo di intervento dalla data di segnalazione	Entro 10 giorni lavorativi	n.n.
Rapporti con l'utenza	Gestione reclami	Tempo di risposta a reclami scritti	Entro 20 giorni lavorativi	n.n.
Rapporti con l'utenza	Forniture	Consegna kit nuove utenze	Entro 3 giorni lavorativi	Entro il giorno successivo

---

## **Grado di soddisfazione dell'utente**

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dell'utente, inteso sia come Ente committente che come singola utenza, il gestore effettua periodiche verifiche e rilevazioni sull'operato delle singole unità produttive.

In base alle risultanze di tali verifiche vengono redatti rapporti sulla qualità del servizio che entrano a far parte del database del sistema di gestione della qualità.

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

L'intento è quello di rilevare scientificamente la percezione della qualità percepita da parte degli utenti, valutando i punti di forza e le aree di miglioramento.

## **Sistema di controllo dei servizi**

Il sistema di controllo dell'andamento dei servizi è organizzato su più livelli, ed è strutturato per garantire la maggiore efficienza dei singoli reparti operativi ed il coordinamento degli stessi. La strutturazione è la seguente:

- Autocontrollo dei singoli operatori in base ai programmi ed alle direttive ricevute
- Controllo da parte dei capi squadra in base al programma di lavoro
- Verifica delle segnalazioni effettuate dagli operatori
- Sopralluoghi di controllo richiesti/effettuati dalla Committenza
- Controlli eseguiti dal responsabile tecnico di area
- Verifiche ispettive di qualità



---

## **Gestione delle non conformità**

La rilevazione di eventuali situazioni di non conformità rispetto alla programmazione dei servizi avviene attraverso vari canali:

- Segnalazioni dirette da parte degli operatori mediante la modulistica del sistema gestione qualità
- Rilevazioni effettuate durante le azioni di controllo di cui al paragrafo precedente
- Segnalazioni o reclami da parte della committenza o dell'utenza

Il responsabile del servizio, ricevuta la segnalazione, effettua le dovute verifiche e provvede alla risoluzione della non conformità nei tempi e nei modi previsti dal Capitolato di Appalto e dalla presente Carta dei servizi.

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

## **Il ruolo dell'utente**

Una Città pulita e vivibile è il risultato della collaborazione tra il gestore dei servizi e la cittadinanza. Un servizio di alta qualità è funzione non solo della validità in fase di erogazione ma anche in funzione del tipo di fruizione, in sostanza del rispetto delle regole da parte dei cittadini.

Gli utenti pertanto si impegnano a:

- Effettuare una corretta raccolta differenziata, separando i materiali riciclabili e rispettando giorni e orari di esposizione;
- Non abbandonare rifiuti in strada ma utilizzare gli specifici servizi, anche a chiamata;
- Utilizzare i cestini gettacarte per lo scopo cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti;
- Non gettare a terra alcun genere di rifiuto, compresi i mozziconi di sigaretta;
- Rimuovere tramite lo specifico kit le deiezioni del proprio cane;
- Rispettare i divieti di sosta per la pulizia delle strade.



## **SEZIONE 7 – GESTIONE DEI DATI RELATIVI AI RIFIUTI**

### **L'Osservatorio Regionale Rifiuti**

L'osservatorio Regionale Rifiuti della Regione 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'ultimo quadriennio 2019 – 2022 i quantitativi raccolti sono stati i seguenti (fonte dati ISPRA):

### Dati di sintesi

Anno	Dato relativo a:	Popolazione	RD (t)	Tot. RD (t)	RD (%)	RD Pro capite (kg/ab.*anno)	RII pro capite (kg/ab.*anno)
2022	Comune di Montemesola	3.338	1.126.130	1.265.018	82,50	316,31	367,65
2021	Comune di Montemesola	3.587	1.206.840	1.457.230	82,82	336,05	406,25
2020	Comune di Montemesola	3.820	1.116.122	1.387.342	81,63	306,71	375,75
2019	Comune di Montemesola	3.712	1.127.210	1.313.050	83,21	303,67	364,31

### Dati di dettaglio

Anno	Dato relativo a:	Altro RD	Ingonfianti misti	Carta e cartone	Frazione Organica	Legno	Metallo	Plastica	RAEE	Selettiva	Tessili	Vetro	Rifiuti da C&D	Pulizia stradale a recupero
2022	Comune di Montemesola	3.239	267.420	158.734	427.530	89.188	6.280	7.083	12.160	8.660	17.340	124.384	-	18.660
2021	Comune di Montemesola	22.454	190.160	179.645	457.719	77.360	7.822	71.029	15.990	1.250	22.870	138.050	-	22.500
2020	Comune di Montemesola	21.763	149.140	180.153	438.400	84.846	7.592	68.844	18.100	1.262	14.800	118.728	-	2.480
2019	Comune di Montemesola	17.608	152.629	153.132	491.320	88.660	6.162	55.951	10.260	0.770	14.960	92.487	21.200	16.100

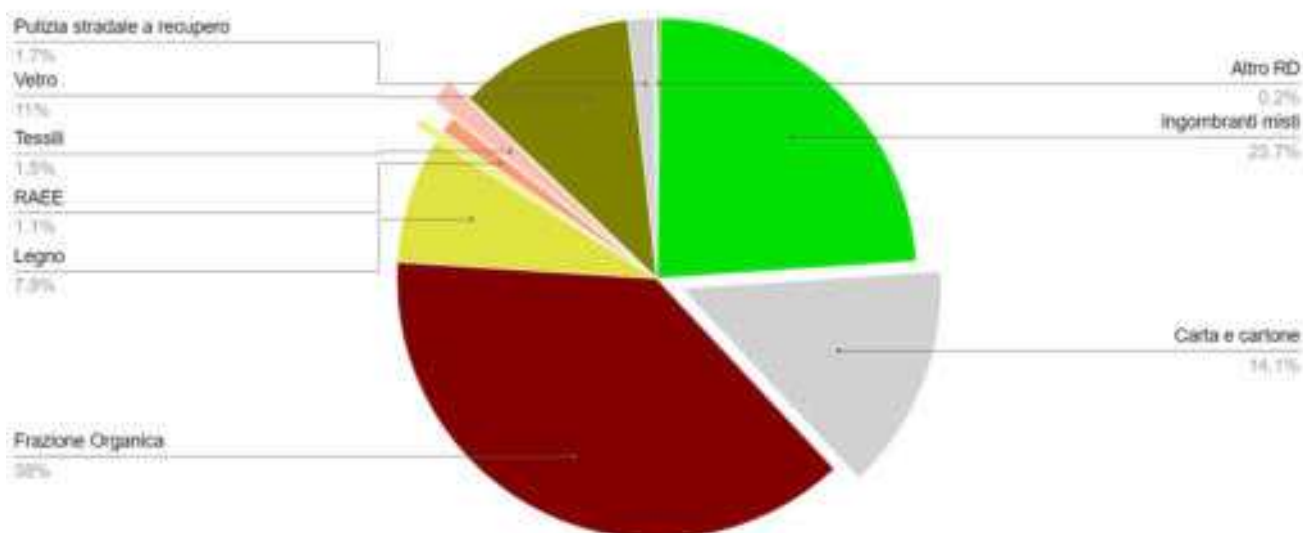
### Andamento % RD



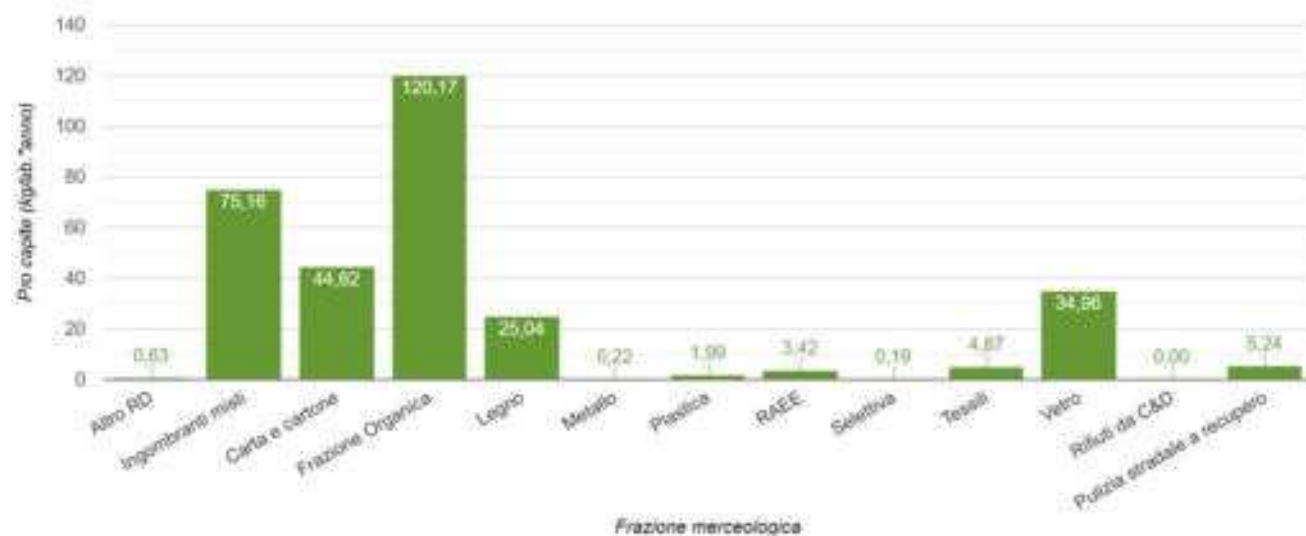
## Andamento pro capite RD



## Ripartizione % materiali



## Ripartizione pro capite RD



# MODULO RECLAMO

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

Il sottoscritto/a

Nome \_\_\_\_\_

Cognome \_\_\_\_\_

Codice fiscale \_\_\_\_\_

Recapito postale \_\_\_\_\_

Recapito posta elettronica \_\_\_\_\_

Numero di telefono/fax \_\_\_\_\_

Codice utente \_\_\_\_\_

Esprime il seguente reclamo relativo al servizio di:

raccolta rifiuti       spazzamento       gestione centro di raccolta

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata mediante:

- lettera
- fax
- e-mail

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 13 del Decreto Legislativo 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

---

# MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle e di trasmetterle all' Azienda in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo: TEKNOSERVICE S.r.l. S.r.l., Viale dell'Artigianato n.10, 10045 Piossasco (TO);
- via fax al numero: 011 9043249;
- via mail al seguente indirizzo: info@teknoserviceitalia.com

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate dal Garante dei servizi locali di interesse economico generale istituito presso la Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione LomMontemesolaia, in qualità di organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della L. regionale n. 26/2003.

Grazie per la collaborazione.

## Dati relativi all'intestatario

- Genere  Maschio  Femmina
- La preghiamo di indicare la sua età:  da 18 a 24  da 25 a 34  da 35 a 44  da 45 a 54  da 55 a 64  oltre 65
- La preghiamo di indicare il suo titolo di studio:  nessuno  licenza elementare  licenza media inferiore  licenza media superiore  laurea
- La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia  1 (da solo)  2  3  4  oltre 4
- La preghiamo di indicare qual è la sua Professione:  Studente  Casalinga/o  Pensionato/a  Operaio/a  Impiegato/a  Insegnante  Funzionario/Quadro  Dirigente  Libero professionista  Commerciante  Imprenditore  Altro





### Accessibilità alle informazioni

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

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

### Servizio offerto

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

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

---

## Reclami

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di Igiene ambientale										
Se si è 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.