



**TeknoService**



# **CARTA DEI SERVIZI AMBIENTALI**

Comune di Muggiò

---

Edizione dicembre 2022

---

# 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 Muggiò 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 relate 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 della Giunta Regionale Lombardia 1990 del 20.06.2014
- 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 Muggiò con propria determina ha posizionato la gestione nello schema regolatorio al primo livello qualitativo.

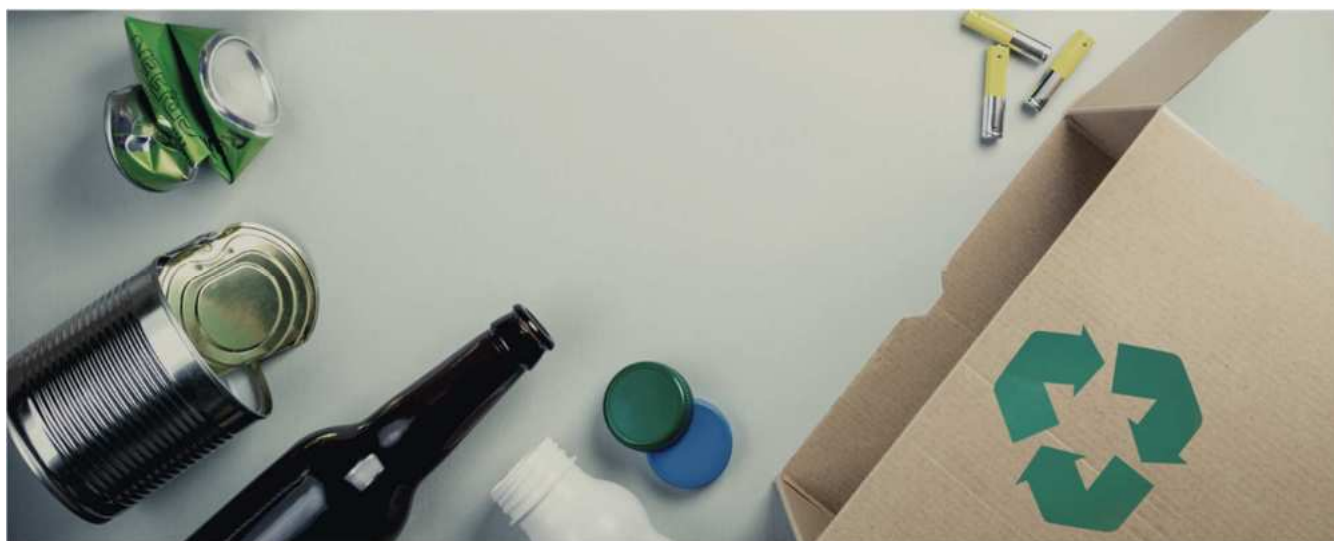
		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE – NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III 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 Muggiò e di TEKNOSERVICE



## SEZIONE 2 – PRESENTAZIONE DEL GESTORE DEL SERVIZIO

### L'ambito di attività

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

### Attualmente le attività svolte riguardano:

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

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



## **I NUMERI DI TEKNOSERVICE**

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

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



## **ABITANTI SERVITI**

2.000.000



## **COMUNI O ENTI SERVITI**

306



## **DIPENDENTI**

2.320



## **UNITÀ LOCALI**

47



## **MEZZI IN DOTAZIONE**

Oltre 1800 veicoli autorizzati

---

# AUTORIZZAZIONI

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

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

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



## LE NOSTRE CERTIFICAZIONI

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

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

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

- **Certificazione del sistema di gestione della sicurezza** attestante il rispetto delle norme di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori secondo la normativa OHSAS 18001:2007 (Occupational Health and Safety Assessment Series);

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

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

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

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

---

# POLITICA DELLE QUALITÀ

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

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

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

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

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

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

- la sensibilizzazione di tutte le parti interessate sugli impegni della presente Politica integrata; il coinvolgimento degli stakeholder nei processi di definizione degli obiettivi del sistema di gestione integrato;
- la formazione continua e l'acquisizione della consapevolezza da parte del Personale, operante a tutti i livelli, rispetto agli elementi fondanti della gestione della qualità, dell'ambiente e della salute e sicurezza propria, dei colleghi e di tutte le parti interessate;
- processi di comunicazione e confronto trasparenti in relazione ai requisiti e alle prestazioni del sistema di gestione integrato tra tutti i soggetti portatori di interesse.

Gli impegni assunti nella presente Politica sono tradotti in obiettivi periodicamente monitorati dalla Direzione, la quale rende nota la propria irrevocabile determinazione al loro raggiungimento e conferma il proprio impegno per definire le strategie, garantire le necessarie risorse, sostenere gli sforzi organizzativi, verificare la coerenza dei risultati conseguiti, necessari per garantire l'attuazione del Sistema di Gestione ed un suo continuo miglioramento.

La Direzione assicura che la presente Politica sia documentata, resa operativa, mantenuta attiva, periodicamente riesaminata, diffusa a tutto il personale e a tutte le parti interessate, nonché resa disponibile al pubblico.



## SEZIONE 3 – PRINCIPI FONDAMENTALI

*TEKNOSERVICE S.r.l. svolge le proprie attività in conformità ai principi fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994.*

### **Eguaglianza di trattamento**

TEKNOSERVICE S.r.l. garantisce uguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato riportate sui contratti di appalto in essere con i singoli Enti, sia fra le diverse aree geografiche di utenza (anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili) sia tra le diverse categorie o fasce di utenti.

### **Imparzialità**

TEKNOSERVICE S.r.l. ispira il proprio comportamento a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità e pertanto si impegna ad una interpretazione univoca delle singole clausole e delle condizioni generali inerenti l'erogazione del servizio.

### **Continuità e regolarità**

TEKNOSERVICE S.r.l. garantisce lo svolgimento regolare e continuo del servizio su tutto il territorio. 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 Muggiò
- 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.

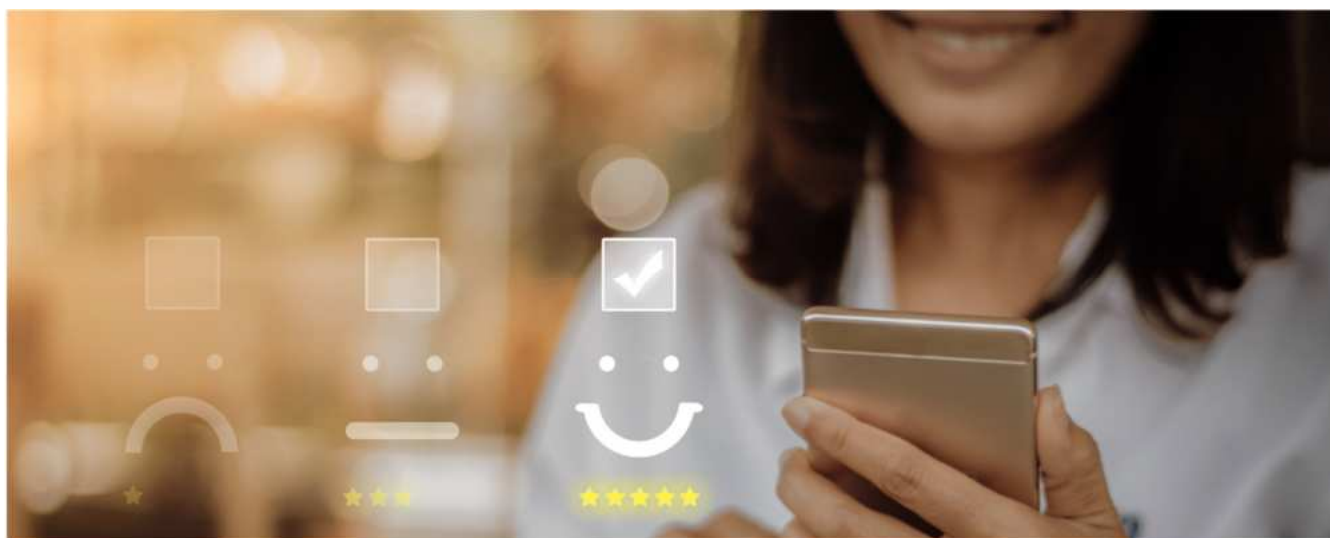
j

---

## **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:

- Sito internet [www.teknoserviceitalia.com](http://www.teknoserviceitalia.com)
- Email: [info@teknoserviceitalia.com](mailto:info@teknoserviceitalia.com)

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

Nel territorio di Muggiò non è attivo uno sportello di ricevimento del pubblico.

#### **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**

E' attivo un servizio telefonico gratuito (numero verde) al numero 800 681650 operativo con operatore telefonico dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.30 dal lunedì al venerdì e dalle 08.00 alle 13.00 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 l'erogazione dei servizi di raccolta rifiuti, di pulizia delle strade di gestione del centro di raccolta e della gestione dei contenitori utilizzati per il servizio di raccolta.

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

### **Reclami**

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

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

---

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

La risposta conterrà:

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

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

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



---

## **Organi di tutela**

Gli utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dalle aziende erogatrici del servizio, con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Garante dei servizi locali quale organo di tutela.



## SEZIONE 5 – SERVIZI DI IGIENE URBANA

### Generalità

I servizi di igiene urbana svolti da TEKNOSERVICE S.r.l. sul territorio servito e gli standard di qualità di detti servizi variano da Comune a Comune in funzione delle singole esigenze e delle richieste espresse dalle diverse amministrazioni in fase di gara d'appalto. Nel calendario ecologico, distribuito ogni anno al singolo utente, vi sono indicate le date e le frequenze dei singoli servizi di raccolta.

Le principali attività svolte sul territorio sono:

- Raccolta domiciliare e trasporto, presso impianto di trattamento, della frazione secca residua;
- Raccolta domiciliare differenziata e trasporto, presso piattaforma di trasferimento, dei rifiuti di natura organica - frazione umida;
- Raccolta domiciliare differenziata e trasporto, presso impianto di trattamento, di carta e cartone;
- Raccolta domiciliare differenziata e trasporto degli imballaggi in plastica, imballaggi in alluminio, imballaggi in acciaio, imballaggi in Tetrapak (sacco multimateriale leggero);

- 
- Raccolta domiciliare differenziata e trasporto, presso impianto di trattamento, del vetro;
  - Raccolta differenziata e trasporto, presso impianto di trattamento, dei materiali ferrosi;
  - Raccolta differenziata e trasporto, presso impianto di trattamento, dei materiali legnosi;
  - Raccolta e trasporto, presso impianto di trattamento, dei rifiuti ingombranti;
  - Raccolta differenziata e trasporto, presso impianto di trattamento, della frazione vegetale;
  - Raccolta differenziata e trasporto, presso impianto di trattamento, dei rifiuti urbani cimiteriali;
  - Raccolta differenziata, trasporto e trattamento di farmaci scaduti;
  - Raccolta differenziata e trasporto e trattamento delle pile esauste;
  - Raccolta differenziata, trasporto e trattamento finalizzato al recupero di rifiuti urbani inerti di provenienza domestica;
  - Raccolta differenziata, trasporto e trattamento di prodotti e loro contenitori etichettati con simboli T e/o F;
  - Raccolta differenziata, trasporto e trattamento finalizzato al recupero degli accumulatori al piombo;
  - Raccolta differenziata, trasporto e trattamento finalizzato al recupero dell'olio minerale, animale e vegetale;
  - Raccolta differenziata, trasporto e trattamento finalizzato al recupero di cartucce toner;
  - Raccolta, trasporto delle foglie;
  - Rimozione, trasporto e trattamento dei rifiuti abbandonati e discariche a cielo aperto;
  - Raccolta, Rimozione, trasporto e trattamento di carcasse di animali e pulizia delle aree interessate;
  - Rimozione dei rifiuti e pulizia delle aree verdi comunali;
  - Pulizia e sanificazione delle "aree cani" e svuotamento, trasporto e trattamento delle deiezioni canine;
  - Servizio raccolta e trasporto dei rifiuti ingombranti a domicilio su prenotazione;
  - Gestione del centro di raccolta comunale;

- 
- Pulizia delle strade e del suolo comunale con mezzi meccanici e manuali;
  - Pulizia delle aree mercatali e aree pubbliche adibite a manifestazioni/feste in genere;
  - Servizio raccolta e trasporto presso grandi utenze;
  - Forniture di sacchi e kit nuove utenze;
  - servizi vari e su richiesta del Comune di Muggiò

## Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti

### **Modalità di raccolta**

La raccolta delle frazioni principali – frazione organica, secco residuale, multimateriale 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 20.00 del giorno antecedente la raccolta e prima delle ore 06.00 del giorno di raccolta.

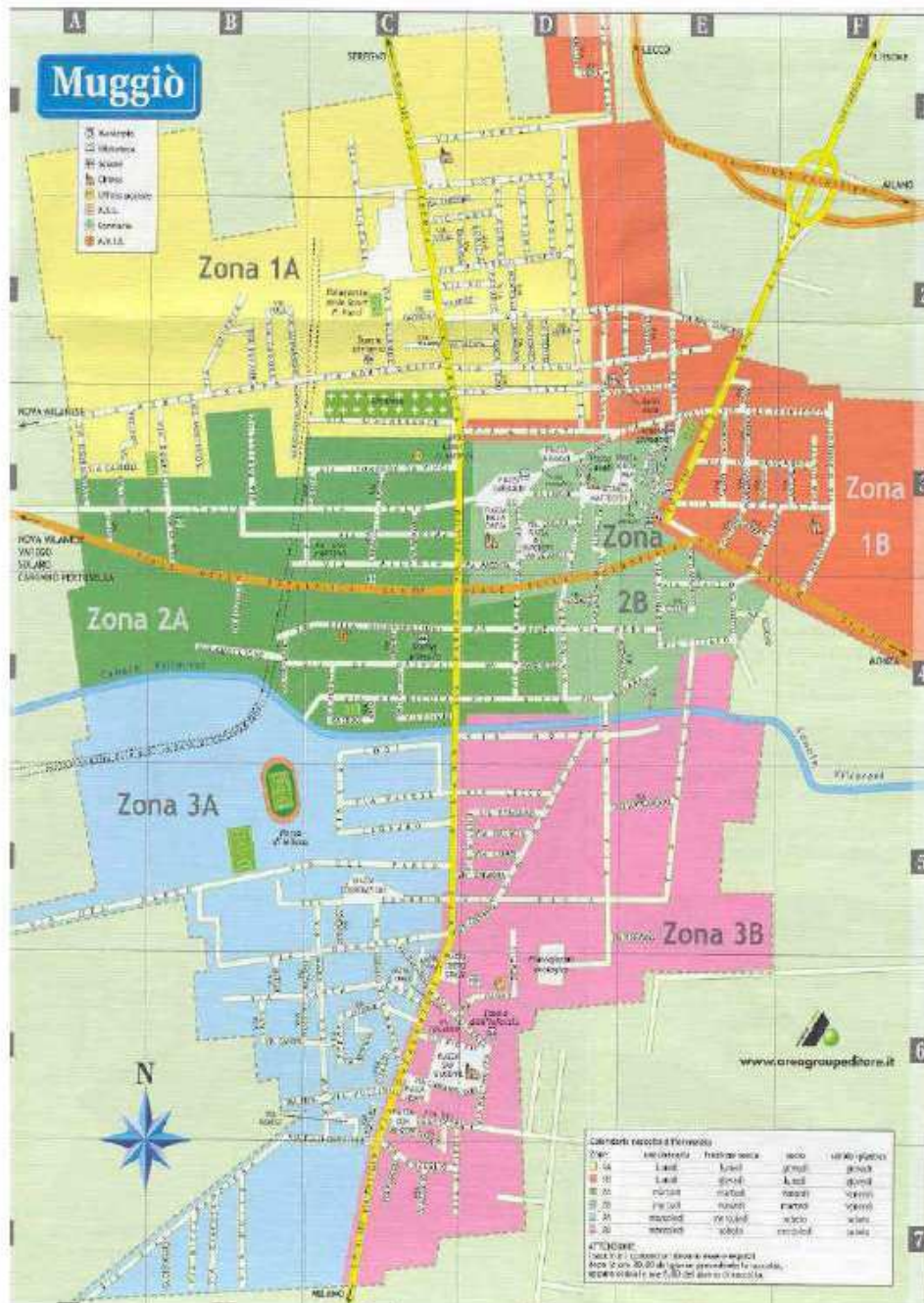
### **Tipologia di contenitori**

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

- Secchiello marrone da 10 litri per la raccolta della frazione organica
- Sacchi 10 litri in materiale biodegradabile per la raccolta della frazione organica
- Sacco 110 litri di colore grigio per l'esposizione della frazione residuale
- Sacco da 110 litri di colore giallo per la raccolta della frazione multimateriale
- Mastello blu da 30 litri per la raccolta del vetro
- Contenitori carrellati da 120/240 litri per la raccolta presso condomini e grandi utenze

## Mappatura delle aree di raccolta

Ai fini dei servizi di raccolta il territorio Comunale è diviso in tre zone e sei sottozone.



## ZONA 1A

Via/Piazza

ADIGE, ADRIA, ALLENDE, BASSANO del GRAPPA, BELLUNO, BORSELLINO, BRENTA, BRIANZA, CADORE, CAIROLI, CARSO, EDISON\* (da Via Galvani a Libertà), FIUME, FRIULI, GORIZA, ISONZO, ISTRIA, Libertà (da via Casati Direzione Desio), LONGARONE, MENTANA, MONTE GRAPPA, MONTE PASUBIO, MONTELLO, MONTESSORI, PADOVA, PASTRENGO, PIAVE, PO, POLA, REDIPUGLIA, RIMEMBRANZE, RISORGIMENTO, ROBECCHI, ROVIGO, S.P.131, SAN CARLO, SARCA, TAGLIAMENTO, TICINO, TIMAVO, TOFANE, TRENTO, TREVISO, TRIESTE\* (da Via Padova a via Libertà), UDINE, VENEZIA, VITTORIO VENETO, VOLTA

## ZONA 1B

Via/Piazza

ABBA, BARACCA, BATTISTI, BELLUNO, BONATTI, CANTORE, CASATI Alfonso, CATTANEO, COSSETTO, D'ANNUNZIO, DIAZ, EDISON\* (da Via GALVANI a Via VERDI 1/B), EINSTEIN, FERMI, GALILEI, GALVANI, GAUDENZI, GIARDINO, GIOBERTI, GIUSTI, INDIPENDENZA, IV NOVEMBRE, MAZZINI, MENOTTI, MENTANA, OBERDAN, S. FRANCESCO, SAURO, TREVISO, TRIESTE\* (da Via PADOVA a Via GIARDINO 1B), UDINE, VERDI, XXV APRILE

## ZONA 2A

Via/piazza

BEZZECA, BIXIO, BORSELLINO, BUOZZI, CADUTI di NASSIRIYA, CANOVA, CAVALLOTTI, CINQUE GIORNATE, CROCE BENEDETTO, CURTATONE, DA VINCI LEONARDO, DE GASPERI ALCIDE, DE NICOLA ENRICO, DI VITTORIO, EINAUDI, EUROPA, GRANDI, ITALIA, LA PIRA, LIBERTA' (da Via Italia a Via A. Casati), MAGENTA\* (da Via Pellico a oltre Via San Martino), MAMELI, MANZONI, MARONCELLI, MEDA, PELLICO Silvio, REPUBBLICA\* (da Via Pellico a Via Sciesa), RICOSTRUZIONE, ROMA, San MARTINO, SCIESA, SOLFERINO, TOTI, TURATI

## ZONA 2B

VIA/PIAZZA

BARUSO, BEATO ANGELICO, BUONAROTTI, BURGHETT, CADORNA, CASATI Gabrio, CAVOUR, CELLINI, COLLODI, COLOMBO, DANTE, DE AMICIS, DELLA CHIESA, FERRARIO, GARIBALDI, GIOTTO, GRAMSCI, LAMARMORA, LUOGO PIO, MAGENTA\* (da Via S. Pellico a Via S.ta Elisabetta), MANARA, MANTEGNA, MATTEOTTI, MODIGLIANI, MORO, NOVE NOVEMBRE 1989, PRIMO MAGGIO, REPUBBLICA\* (da Via Silvio Pellico a Via Mazzini), Santa ELISABETTA, San ROCCO, SANZIO, SARAGAT, TIZIANO, VILLORESI

## ZONA 3A

VIA/PIAZZA

BELLINI, BOITO, CILEA, COOPERAZIONE, DONIZETTI, F.lli BANDIERA, GANDHI, GIACOSA, GIORDANO, KING M. L., LEGNANO, LEONCAVALLO, LODI, MARCONI, MARX, MASCAGNI, MICCA, MOZART, PAGANINI, PARCO, PAVESE, PERGOLESI, PEROSI, PUCCINI, RESPIGHI, ROSSINI, S.ta CATERINA, SANTA CROCE, SONDRIO, TOSCANINI, VARESE, VIVALDI

## ZONA 3B

Via/piazza

ALFIERI, BEETHOVEN, BERGAMO, BRESCIA, CARDUCCI, COMBATTENTI, COMO, CONFALONIERI, CREMONA, D'AZEGLIO, Dell'ARTIGIANATO, DON MINZONI, CERVI F.lli, FALCONE, FIGINI, FOSCOLO, GIOVANNI XXIII, LECCO, LEOPARDI, MANTOVA, MELACCA, MILANO, MONZA, NENNI, Padre GEMELLI, PASCOLI, PAVIA, PIO XII, SANTA GIULIANA, SAN GIUSEPPE, VIGEVANO

## Frequenze di raccolta

Le frequenze di raccolta dei servizi domiciliari sono le seguenti:

Frazione organica	Bisettimanale
Frazione residuale	Settimanale
Multimateriale	Settimanale
Vetro	Settimanale
Tessili sanitari	Bisettimanale
Ingombranti	A chiamata

## Calendario

	ZONA 1A	ZONA 1B	ZONA 2A
	SECCO INDIFFERENZIATO sacco grigio trasparente <b>LUNEDÌ</b>	SECCO INDIFFERENZIATO sacco grigio trasparente <b>GIOVEDÌ</b>	SECCO INDIFFERENZIATO sacco grigio trasparente <b>MARTEDÌ</b>
	ORGANICO UMIDO sacco biodegradabile <b>LUNEDÌ - GIOVEDÌ</b>	ORGANICO UMIDO sacco biodegradabile <b>LUNEDÌ - GIOVEDÌ</b>	ORGANICO UMIDO sacco biodegradabile <b>MARTEDÌ - VENERDÌ</b>
	CARTA E CARTONE legato, inserito in scatole o sacchi di carta <b>LUNEDÌ</b>	CARTA E CARTONE legato, inserito in scatole o sacchi di carta <b>LUNEDÌ</b>	CARTA E CARTONE legato, inserito in scatole o sacchi di carta <b>MARTEDÌ</b>
	VETRO sfuso in cassetto o contenitore <b>GIOVEDÌ</b>	VETRO sfuso in cassetto o contenitore <b>LUNEDÌ</b>	VETRO sfuso in cassetto o contenitore <b>VENERDÌ</b>
	MULTIMATERIALE PLASTICA E ALLUMINIO sacco giallo del multileggero <b>GIOVEDÌ</b>	MULTIMATERIALE PLASTICA E ALLUMINIO sacco giallo del multileggero <b>GIOVEDÌ</b>	MULTIMATERIALE PLASTICA E ALLUMINIO sacco giallo del multileggero <b>VENERDÌ</b>
	ZONA 2B	ZONA 3A	ZONA 3B
	SECCO INDIFFERENZIATO sacco grigio trasparente <b>VENERDÌ</b>	SECCO INDIFFERENZIATO sacco grigio trasparente <b>MERCOLEDÌ</b>	SECCO INDIFFERENZIATO sacco grigio trasparente <b>SABATO</b>
	ORGANICO UMIDO sacco biodegradabile <b>MARTEDÌ - VENERDÌ</b>	ORGANICO UMIDO sacco biodegradabile <b>MERCOLEDÌ - SABATO</b>	ORGANICO UMIDO sacco biodegradabile <b>MERCOLEDÌ - SABATO</b>
	CARTA E CARTONE legato, inserito in scatole o sacchi di carta <b>MARTEDÌ</b>	CARTA E CARTONE legato, inserito in scatole o sacchi di carta <b>MERCOLEDÌ</b>	CARTA E CARTONE legato, inserito in scatole o sacchi di carta <b>MERCOLEDÌ</b>
	VETRO sfuso in cassetto o contenitore <b>MARTEDÌ</b>	VETRO sfuso in cassetto o contenitore <b>SABATO</b>	VETRO sfuso in cassetto o contenitore <b>MERCOLEDÌ</b>
	MULTIMATERIALE PLASTICA E ALLUMINIO sacco giallo del multileggero <b>VENERDÌ</b>	MULTIMATERIALE PLASTICA E ALLUMINIO sacco giallo del multileggero <b>SABATO</b>	MULTIMATERIALE PLASTICA E ALLUMINIO sacco giallo del multileggero <b>SABATO</b>

## Altre raccolte

Sono attive nel territorio di Muggiò 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. L'elenco dei punti di raccolta è il seguente:

NR.	Contenitori per la raccolta dei farmaci scaduti
1	Farmacia comunale 1 – Via I° maggio nr. 8
2	Farmacia comunale 2 – Piazza Grassi
3	Farmacia comunale 3 – c/o centro commerciale Coop di Viale Repubblica
4	Farmacia Taccona, Via Confalonieri nr. 23
5	Farmacia San Francesco, Via Menotti nr. 3
6	Farmacia San Carlo, Via Libertà nr. 45/47
7	Farmacia Facchinetti, Piazza Garibaldi nr. 3

- Raccolta pile esauste: è possibile conferire le pile esauste presso i principali rivenditori e presso il centro di raccolta. L'elenco dei punti di raccolta è il seguente:

NR.	Contenitori per la raccolta delle pile esauste
1	Centro commerciale Viale Repubblica
2	Centro commerciale Via Beato Angelico
3	Centro commerciale Via Silvio Pellico
4	Centro commerciale Via Confalonieri
5	Centro commerciale Via F.lli Bandiera
6	Municipio
7	Scuola Via San Rocco
8	Scuola Via I° maggio
9	Centro di raccolta comunale di Via Figini
10	Scuola Via F.lli Cervi
11	Scuola Via Ricostruzione

## 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 Muggiò. 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 e di vuotatura dei cestini stradali.

## **Orari di erogazione dei servizi di spazzamento**

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

## **Mappatura delle aree di spazzamento e organizzazione dei servizi**

### *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.

Il programma di intervento è il seguente:

<b>Via</b>	<b>Fascia oraria</b>	<b>Note</b>
Piazza Matteotti	7.00 – 12.00	Pulizia settimanale
Piazza Burghett	7.00 – 12.00	Pulizia settimanale
Via IX Novembre	7.00 – 12.00	Pulizia settimanale
Via Garibaldi	7.00 – 12.00	Pulizia settimanale
Via Gramsci	7.00 – 12.00	Pulizia settimanale
Via Cavour	7.00 – 12.00	Pulizia settimanale
Via Saragat	7.00 – 12.00	Pulizia settimanale
Via San Rocco	7.00 – 12.00	Pulizia settimanale
Via Gabrio Casati	7.00 – 12.00	Pulizia settimanale
Via I° maggio	7.00 – 12.00	Pulizia settimanale
Via Mazzini angolo XXV aprile	7.00 – 12.00	Pulizia settimanale
Parco Casati	7.00 – 12.00	Pulizia settimanale
Parcheggio Via Italia angolo Via Libert�	7.00 – 12.00	Pulizia settimanale
Via Italia	7.00 – 12.00	Pulizia settimanale
Viale Pedonale Madonna del Castano	7.00 – 12.00	Pulizia settimanale
Area parcheggio di Via Casati, 2	7.00 – 12.00	Pulizia settimanale
Viale Rimembranze	7.00 – 12.00	Pulizia settimanale

### *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 giornaliera operando in supporto alle zone di spazzamento manuale.

Il servizio viene espletato tramite autospazzatrice meccanica coadiuvata da un operatore a terra per le operazioni di finitura in particolare nei punti dove la macchina non riesce ad operare.

Il piano di intervento è riportato nel prospetto che segue:

Lunedì		
Via/piazza	Fascia oraria	Note
Via San Rocco	6.00 – 8.00	Giorni Pan
Via Mazzini	6.00 – 8.00	Giorni Pan
Via Saragat	6.00 – 8.00	Giorni Pan
Via Colombo	6.00 – 8.00	Giorni Pan
Via Dante ang. 1° Maggio parcheggio	6.00 – 8.00	Giorni Pan
Via Dante	6.00 – 8.00	Giorni dispan
Via 25 Aprile	6.00 – 8.00	Giorni dispan
Via 1° Maggio (compresi parcheggio scuole e campo sportivo)	6.00 – 8.00	Giorni dispan
Piazza Matteotti	6.00 – 8.00	Tutti i lunedì
Piazza Garibaldi	6.00 – 8.00	Tutti i lunedì
Via Baruso	6.00 – 8.00	Tutti i lunedì
Via Ferraro	6.00 – 8.00	Tutti i lunedì
Piazza Gramsci	6.00 – 8.00	Tutti i lunedì
Piazza IX Novembre 1989	6.00 – 8.00	Tutti i lunedì
Via Cavour	6.00 – 8.00	Tutti i lunedì
Via G. Casati	6.00 – 8.00	Tutti i lunedì
Viale A. Casati (da Via Baruso a rotonda via 25 Aprile)	6.00 – 8.00	Tutti i lunedì
Via Italia	8.00 – 10.00	Giorni Pan
Via Canova	8.00 – 10.00	Giorni Pan
Via L. da Vinci	8.00 – 10.00	Giorni dispan
Via Buozzi	8.00 – 10.00	Giorni dispan
Viale A. Casati (da Via Baruso a Via Libertá)	8.00 – 10.00	Tutti i lunedì
Piazza Cossetto e parcheggio via Casati	8.00 – 10.00	Giorni dispan
Largo Martiri di Nassirya	8.00 – 10.00	Giorni dispan
Via Borsellino e parcheggio casa riposo	10.00 – 12.00	Giorni Pan
Via Risorgimento	10.00 – 12.00	Giorni Pan
Via Robecchi	10.00 – 12.00	Giorni Pan
Via Mentana	10.00 – 12.00	Giorni dispan
Via F.lli Caroli	10.00 – 12.00	Giorni dispan
Via Montessori	10.00 – 12.00	Giorni dispan
Via Sciesa	10.00 – 12.00	Giorni dispan
Via La Pira	10.00 – 12.00	Tutti i lunedì
Via Montegrappa (fino Via Montessori)	10.00 – 12.00	Giorni dispan

<b>Martedì</b>		
<b>Via/Via/piazza</b>	<b>Fascia oraria</b>	<b>Note</b>
Via Magenta (da Via S. Elisabetta a Via Pellico)	6.00 – 8.00	Giorni Pan
Piazza del Burghett	6.00 – 8.00	Giorni Pan
Via S. Elisabetta	6.00 – 8.00	Giorni Pan
Via De Amicis	6.00 – 8.00	Giorni Pan
Viale Repubblica (compresa strada di arrociamento)	6.00 – 8.00	Giorni Dispan
Via Collodi	6.00 – 8.00	Giorni dispan
Via Villorosi	6.00 – 8.00	Giorni dispan
Via Pellico	6.00 – 8.00	Tutti i martedì
Via Ricostruzione	8.00 – 10.00	Giorni Pan
Via Solferino	8.00 – 10.00	Giorni Pan
Via De Nicola	8.00 – 10.00	Giorni Pan
Via B. Croce	8.00 – 10.00	Giorni Pan
Via Europa	8.00 – 10.00	Giorni Pan
Via De Gaspen	8.00 – 10.00	Giorni dispan
Via Grandi	8.00 – 10.00	Giorni dispan
Via Meda	8.00 – 10.00	Giorni dispan
Via Einaudi	8.00 – 10.00	Giorni dispan
Via Di Vittorio	8.00 – 10.00	Giorni dispan
Via Turati	8.00 – 10.00	Giorni dispan
Via Magenta (lato sinistro da Via Pellico fino a fondo strada)	10.00 – 12.00	Giorni Pan
Via San Martino	10.00 – 12.00	Giorni Pan
Via Manzoni	10.00 – 12.00	Giorni Pan
Via Roma	10.00 – 12.00	Giorni dispan
Via Cavallotti	10.00 – 12.00	Giorni dispan

Mercoledì mattina		
Via/piazza	Fascia oraria	Note
Via Giovanni XXIII	6.00 – 8.00	Giorni Pari
Via D'Azeglio	8.00-10.00	Giorni Pari
Piazza Grassi	6.00 – 8.00	Giorni Pari
Via Pio XII	6.00 – 8.00	Giorni Dispari
Via P. Gemelli	8.00 – 8.00	Tutti i mercoledì
Via Pascoli	8.00-10.00	Giorni Pari
Via Alfieri	6.00 – 8.00	Giorni dispari
Via S. Giuliana	10.00-12.00	Tutti i mercoledì
Via Confalonieri	6.00 – 8.00	Tutti i mercoledì
Piazza Don Minzoni	6.00 – 8.00	Tutti i mercoledì
Via Melacca	6.00 – 8.00	Tutti i mercoledì
Via Combattenti	6.00 – 8.00	Tutti i mercoledì
Via Carducci	6.00 – 8.00	Tutti i mercoledì
Via Beethoven	6.00 – 8.00	Tutti i mercoledì
Via Cervi	6.00 – 8.00	Tutti i mercoledì
Via Padre Gemelli e parcheggi	6.00 – 8.00	Tutti i mercoledì
Via Perosi	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Via Respighi	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Via Marconi	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Via Vivaldi	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Via Puccini	8.00 – 10.00	Giorni dispari
Via S. Caterina	8.00 – 10.00	Giorni dispari
Parco Via Respighi/S. Caterina	8.00 – 10.00	Giorni dispari
Parco via Bandiera 24	8.00 – 10.00	Giorni pari
Parco via Bandiera 26-28	8.00 – 10.00	Giorni dispari
Via Pavese	8.00 – 10.00	Tutti i mercoledì
Via Marx	8.00 – 10.00	Tutti i mercoledì
Parco Via Marx / Puccini	08.00-10.00	Giorni pari
Via S. Croce	10.00 – 12.00	Giorni Pari
Piazza S. Croce	10.00 – 12.00	Giorni Pari
Via Mascagni	10.00 – 12.00	Giorni Pari
Via Rossini	10.00 – 12.00	Giorni Pari
Via Pergolesi	10.00 – 12.00	Giorni Pari
Via Paganini	10.00 – 12.00	Giorni Pari
Via King + parcheggio	10.00 – 12.00	Giorni Dispari
Via Donizzetti	10.00 – 12.00	Giorni dispari
Via Bellini	10.00 – 12.00	Giorni dispari
Via Cilea	10.00 – 12.00	Giorni dispari

Via Leoncavallo	10.00 – 12.00	Giorni dispari
Via Gandhi	10.00 – 12.00	Giorni dispari
Via Toscanini	10.00 – 12.00	Giorni dispari

Mercoledì pomeriggio		
Via/piazza	Fascia oraria	Note
Via Battisti Parcheggio Chiesa	13.30 – 16.30	Giorni Pari
Via Oberdan	13.30 – 16.30	Giorni Pari
Via Indipendenza	13.30 – 16.30	Giorni Pari
Via Cattaneo	13.30 – 16.30	Giorni Pari
Via IV Novembre	13.30 – 16.30	Giorni Pari
Via Menotti	13.30 – 16.30	Giorni Pari
Via D'Annunzio	13.30 – 16.30	Giorni Pari
Via Cantore	13.30 – 16.30	Giorni Pari
Via Abba parcheggio civico 12	13.30 – 16.30	Giorni Pari
Via Abba	13.30 – 16.30	Giorni dispari
Via Gaudenzi	13.30 – 16.30	Giorni dispari
Via Sauro	13.30 – 16.30	Giorni dispari
Via Baracca	13.30 – 16.30	Giorni dispari
Via Diaz	13.30 – 16.30	Giorni dispari
Via S. Francesco	13.30 – 16.30	Giorni dispari
Via Giusti	13.30 – 16.30	Giorni dispari
Via Battisti	13.30 – 16.30	Giorni dispari
Via Gioberti	13.30 – 16.30	Giorni dispari
Parco Via Menotti civico 3	13.30 – 16.30	Giorni dispari

Giovedì		
Via	Fascia oraria	Note
Via Giotto	8.00 – 8.00	Giorni Pari
Via Giotto (parcheeggio)	8.00 – 10.00	Giorni dispari
Via Beato Angelico	8.00 – 8.00	Giorni Pari
Via Sanzio	8.00 – 8.00	Giorni Dispari
Via Buonarroti	8.00 – 8.00	Giorni Dispari
Via Cellini	8.00 – 8.00	Giorni dispari
Via Tiziano	8.00 – 8.00	Tutti i giovedì
Via Tiziano (parcheeggio 1)	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Via Tiziano (parcheeggio 2)	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Via 5 Giornate (da Via Repubblica a Via Mameli)	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Via Moro	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Via Cadorna	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Via Manara (da Via Repubblica a Via Mameli)	8.00 – 10.00	Giorni dispari
Via Manara angolo Bixio (Parcheeggio)	10.00-12.00	Giorni Pari
Via Manara (da Via Modigliani a Moro)	8.00 – 10.00	Giorni dispari
Via Manara (da Via Modigliani a Buonarroti)	8.00 – 10.00	Giorni dispari
Via Mantegna	10.00-12.00	Giorni dispari
Via Lamarmora	8.00 – 10.00	Giorni dispari
Via Mameli	8.00 – 10.00	Giorni dispari
Via 5 Giornate (da Via Mameli a Via Bixio)	10.00 – 12.00	Giorni Pari
Via Modigliani	10.00 – 12.00	Giorni Pari
Via Manara (da Via Mameli a Via Mantegna)	10.00 – 12.00	Giorni dispari
Via Bixio	10.00 – 12.00	Giorni dispari
Via Maroncelli	10.00 – 12.00	Tutti i giovedì
Via Piave parcheeggio	10.00 – 12.00	Giorni Pari

Venerdì		
Via	Fascia oraria	Note
Via Allende (civici 5,7, 9,11,13, tratto da Via Libertá)	8.00-10.00	Giorni Pari
Via Fiume	6.00 – 8.00	Giorni Pari
Via Vittorio Veneto (entrata da Via Libertá)	6.00 – 8.00	Giorni Pari
Via Allende (parcheeggio piazzale)	8.00-10.00	Giorni Dispari
Via Pola	6.00 – 8.00	Giorni Dispari
Via S. Carlo	6.00 – 8.00	Giorni dispari
Via Vittorio Veneto (entrata da Via Padova)	6.00 – 8.00	Giorni dispari
Via Padova	08.00-10.00	Tutti i venerdì
Via Libertá	6.00 – 8.00	Tutti i venerdì
Via Montegrappa (fino civico 28)	6.00 – 8.00	Tutti i venerdì
Via Treviso	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Via Belluno	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Via Udine	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Via Venezia	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Via Montello	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Via Volta	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Via Edison (da Via Libertá a Via Volta)	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Via longarone	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Via Friuli	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Via Cadore	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Via Trieste (da Via Libertá a Via Volta)	8.00 – 10.00	Giorni dispari
Via Pasubio	8.00 – 10.00	Giorni dispari
Via Trento	8.00 – 10.00	Giorni dispari
Via Tofane	8.00 – 10.00	Giorni dispari
Via Brianza	8.00 – 10.00	Giorni dispari
Via Piave	8.00 – 10.00	Giorni dispari
Via Po	8.00 – 10.00	Giorni dispari
Via Sarca	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Via Edison (Da Via Volta fino a fondo via)	10.00 – 12.00	Giorni Pari
Via Verdi	10.00 – 12.00	Giorni Pari
Via Galvani	10.00 – 12.00	Giorni Pari
Via Trieste (da Via Volta a Via Verdi)	10.00 – 12.00	Giorni dispari
Via Einstein	10.00 – 12.00	Giorni dispari
Via Fermi	10.00 – 12.00	Giorni dispari
Via Piave (da Via Volta a Via Galvani)	10.00 – 12.00	Giorni dispari
Via Galilei	10.00 – 12.00	Giorni dispari

<b>Sabato</b>		
Via	Fascia oraria	Note
Via Allende da via M. Grappa a parcheggio ITC	6.00-7.00	Tutti i sabati
Via Pavia	6.00 – 8.00	Giorni Pari
Via Figini	6.00 – 8.00	Giorni dispari
Via Dell'Artigianato	6.00 – 8.00	Tutti i sabati
Via Milano (anche strada di arroccamento)	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Via Cremona	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Via Brescia	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Via Lecco	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Parcheggi Via Sondrio (tutto lato sinistro e civici 26/28/30)	8.00 – 10.00	Giorni Pari
Via Mantova	8.00 – 10.00	Giorni dispari
Via Como	8.00 – 10.00	Giorni dispari
Via Bergamo	8.00 – 10.00	Giorni dispari
Piazza Cooperazione e parcheggi civici 12-14-16	8.00 – 10.00	Giorni dispari
Via Sondrio (esclusi parcheggi)	8.00 – 10.00	Tutti i sabati
Via Varese	10.00-12.00	Giorni Pari
Via Boito	10.00 – 12.00	Giorni Pari
Via Micca	10.00 – 12.00	Giorni Pari
Via Bandiera laterale sinistra	10.00 – 12.00	Giorni Pari
Via Giacosa	10.00 – 12.00	Giorni dispari
Via Giordano	10.00 – 12.00	Giorni dispari
Via Lodi	10.00 – 12.00	Giorni dispari
Via Legnano	10.00 – 12.00	Giorni dispari
Via Bandiera	10.00 – 12.00	Tutti i sabati

<b>ALTRO – con mini spazzatrice -</b>		
Via	Fascia oraria	Note
<b>Piste ciclabili</b>	<b>8.00 –14.00</b>	<b>Pulizia quindicinale</b>
Via Carso	6.00 – 8.00	Pulizia quindicinale
Via Adria	6.00 – 8.00	Pulizia quindicinale
Via Isonzo	8.00 – 10.00	Pulizia quindicinale
Via Tagliamento	8.00 – 10.00	Pulizia quindicinale

## Gestione del Centro Comunale di Raccolta

### Modalità di raccolta

Sul territorio comunale è attivo un centro per la il conferimento diretto dei rifiuti da parte degli utenti, localizzato in via Figini 59.

### 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:

descrizione	codice EER
1. imballaggi in carta e cartone	15 01 01
2. imballaggi in plastica	15 01 02
3. imballaggi in legno	15 01 03

4. imballaggi in metallo	15 01 04
5. imballaggi in materiali misti	15 01 06
6. imballaggi in vetro	15 01 07
7. contenitori T/FC	15 01 10* e 15 01 11*
8. rifiuti di carta e cartone	20 01 01
9. rifiuti in vetro	20 01 02
10. frazione organica umida	20 01 08 e 20 03 02
11. abiti e prodotti tessili	20 01 10 e 20 01 11
12. solventi	20 01 13*
13. acidi	20 01 14*
14. sostanze alcaline	20 01 15*
15. prodotti fotochimici	20 01 17*
16. pesticidi	20 01 19*
17. tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	20 01 21
18. rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche	20 01 23*, 20 01 35* e 20 01 36
19. oli e grassi commestibili	20 01 25
20. oli e grassi diversi da quelli al punto precedente, ad esempio oli minerali esausti	20 01 26*
21. vernici, inchiostri, adesivi e resine	20 01 27* e 20 01 28
22. detergenti contenenti sostanze pericolose	20 01 29*
23. detergenti diversi da quelli al punto precedente	20 01 30
24. farmaci	20 01 31* e 20 01 32
25. batterie ed accumulatori di cui alle voci 160601* 160602* 160603* (provenienti da utenze domestiche)	20 01 33*
26. rifiuti legnosi	20 01 37* e 20 01 38
27. rifiuti plastici	20 01 39
28. rifiuti metallici	20 01 40
29. sfalci e potature	20 02 01
30. ingombranti	20 03 07
31. cartucce toner esaurite	20 03 99
32. rifiuti assimilati ai rifiuti urbani sulla base dei regolamenti comunali, fermo restando il disposto di cui all'articolo 195, comma 2, lettera e), del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, e successive modifiche	
33. toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17* (provenienti da utenze domestiche)	08 03 18
34. imballaggi in materiali compositi	15 01 05
35. imballaggi in materia tessile	15 01 09

36. pneumatici fuori uso (solo se conferiti da utenze domestiche)	16 01 03
37. filtri olio	16 01 07*
38. componenti rimossi da apparecchiature fuori uso diversi da quelli di cui alla voce 16 02 15* (limitatamente ai toner e cartucce di stampa provenienti da utenze domestiche)	16 02 16
39. gas in contenitori a pressione (limitatamente ad estintori ed aerosol ad uso domestico)	16 05 04* 16 05 05
40. miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle, ceramiche, diverse da quelle di cui alla voce 17 01 06* (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione)	17 01 07
41. rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da	17 09 04
quelli di cui alle voci 17 09 01*, 17 09 02* e 17 09 03* (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione)	
42. batterie ed accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 20 01 33*	20 01 34
43. rifiuti prodotti dalla pulizia di camini (solo se provenienti da utenze domestiche)	20 01 41
44. terra e roccia	20 02 02
45. altri rifiuti non biodegradabili	20 02 03



### Calendario e orari

Il Centro di Raccolta è aperto con i seguenti orari:

Giorno	Orario
Lunedì	13.00 – 17.00
Martedì	8.30 – 12.30 13.30 – 17.00
Mercoledì	8.30 – 12.30 13.30 – 17.00
Giovedì	8.30 – 12.30 13.30 – 17.00
Venerdì	8.30 – 12.30 13.30 – 17.00
Sabato	8.30 – 12.30 13.30 – 17.00
Domenica	Chiuso

Nella giornata di sabato l'accesso è consentito unicamente alle utenze domestiche

### 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 a chiamata

### **Tipologie di rifiuto interessate**

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

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

Tutte le tipologie sono anche conferibili presso il centro di raccolta.

### **UtENZE interessate**

Sono interessate al servizio unicamente le utenze domestiche.

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

L'utente interessato può prenotare il servizio mediante chiamata al verde 80 681650, tramite mail o mediante la specifica pagina del sito internet aziendale. Al momento della prenotazione l'utente deve obbligatoriamente comunicare:

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

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

Sono ritirabili massimo cinque pezzi per ogni chiamata.

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

Il servizio è attivo con frequenza settimanale nella giornata di giovedì.



## Gestione dei contenitori (compresi sacchi)

### Tipologie di contenitori utilizzati

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

- Secchiello marrone da 10 litri per la raccolta della frazione organica
- Sacchi 10 litri in materiale biodegradabile per la raccolta della frazione organica
- Sacco 110 litri di colore grigio per l'esposizione della frazione residuale
- Sacco da 110 litri di colore giallo per la raccolta della frazione multimateriale
- Mastello blu da 30 litri per la raccolta del vetro
- Contenitori carrellati da 120/240 litri per la raccolta presso condomini e grandi utenze
- Containers da 14 a 26 mc per la raccolta presso il centro di raccolta
- Press container da 22 mc per la raccolta presso il centro di raccolta
- Cisterne da 500 litri per la raccolta degli oli

### Fornitura dei contenitori

Le nuove utenze possono presentarsi presso gli uffici comunali per ricevere i kit di attivazione. La dotazione annuale di sacchi per gli anni successivi a quello di attivazione viene distribuita a domicilio a cura del gestore.

---

## Posizionamento o spostamento dei contenitori

I contenitori in dotazione alle utenze domestiche e assimilati devono essere mantenuti all'interno delle proprietà ed esposti nei luoghi destinati alla raccolta unicamente nei giorni e negli orari previsti. Analogamente anche i contenitori in dotazione alle utenze non domestiche devono risiedere su area privata. Il posizionamento su area pubblica deve preventivamente essere autorizzato da parte dei competenti Uffici Comunali.



## Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

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 ostacolino la normale viabilità
- Rimozione di rifiuti stradali in seguito a incidenti laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo
- Rovesciamento di contenitori stradali ove ostruiscano la normale viabilità.

Laddove si verifichi 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 Campania è un organismo istituito con la Legge regionale 14/2016 e modificato con Deliberazione della Giunta Regionale 7 novembre 2017 n. 677 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 triennio i dati relativi ai quantitativi raccolti sono i seguenti (fonte sito ISPRA)

### Dati sintetici

Anno	Dato relativo a:	Popolazione	RD (t)	Tot. RU (t)	RD (%)	RD Pro capite (kg/ab.*anno)	RU pro capite (kg/ab.*anno)
2021	Comune di Muggio	23.593	6.592,634	9.246,504	71,30	279,43	391,92
2020	Comune di Muggio	23.611	6.739,532	9.326,792	72,26	285,44	395,02
2019	Comune di Muggio	23.656	7.192,115	9.865,025	72,91	304,03	417,02

### Dati di dettaglio

Anno	Dato relativo a:	Altro RD	Ingombranti misti	Carta e cartone	Frazione Organica	Legno	Metallo	Plastica	RAEE	Selettiva	Tessili	Vetro	Rifiuti da C&D	Pulizia stradale a recupero
2021	Comune di Muggio	97,945	395,420	1.157,555	2.203,690	585,470	182,687	423,233	98,605	41,589	49,120	943,680	199,840	213,800
2020	Comune di Muggio	137,995	398,950	1.148,955	2.276,845	514,520	174,149	430,131	115,341	36,588	38,280	998,910	231,200	237,668
2019	Comune di Muggio	113,219	464,240	1.204,456	2.399,960	638,300	179,687	461,458	136,388	40,766	106,331	940,110	233,620	273,580

---

# MODULO RECLAMO

Spettabile  
TEKNOSERVICE Srl  
Viale dell'Artigianato 10  
10045 Piossasco (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 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

---

## Percezione della qualità

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 (molto bassa) a 10 (molto alta) una valutazione sul servizio di igiene urbana offerto dai gestori.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia contenitori, pulizia strade, ecc.										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										





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 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.