



TeknoService



CARTA DEI SERVIZI AMBIENTALI ARO FOGGIA FG/2

Edizione agosto 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 dei Comuni facenti parte dell'ARO Foggia/2 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

Tutti i Comuni facenti parte del Bacino hanno 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 – SÌ
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE – NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE – SÌ	SCHEMA II LIVELLO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO

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 dei Comuni 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**

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;

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. Deroghe a tale impegno sono imputabili esclusivamente a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali eventi naturali, scioperi, impedimenti di terzi, ecc.). Eventuali disservizi vengono tempestivamente individuati e risolti grazie al controllo sul territorio svolto costantemente dai responsabili delle singole unità operative e ad una struttura organizzativa in grado di effettuare interventi integrativi per garantire la conformità dei servizi forniti. TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'Azienda garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

Partecipazione

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

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

- Campagne informative tramite distribuzione di materiale informativo e tramite media tradizionali (stampa, radio, televisione)
- Social media
- Applicazioni specifiche per smartphone; sito internet www.teknoserviceitalia.com
- Sito dei Comuni del comprensorio
- Materiale informativo disponibile presso i Comuni e i punti informativi

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

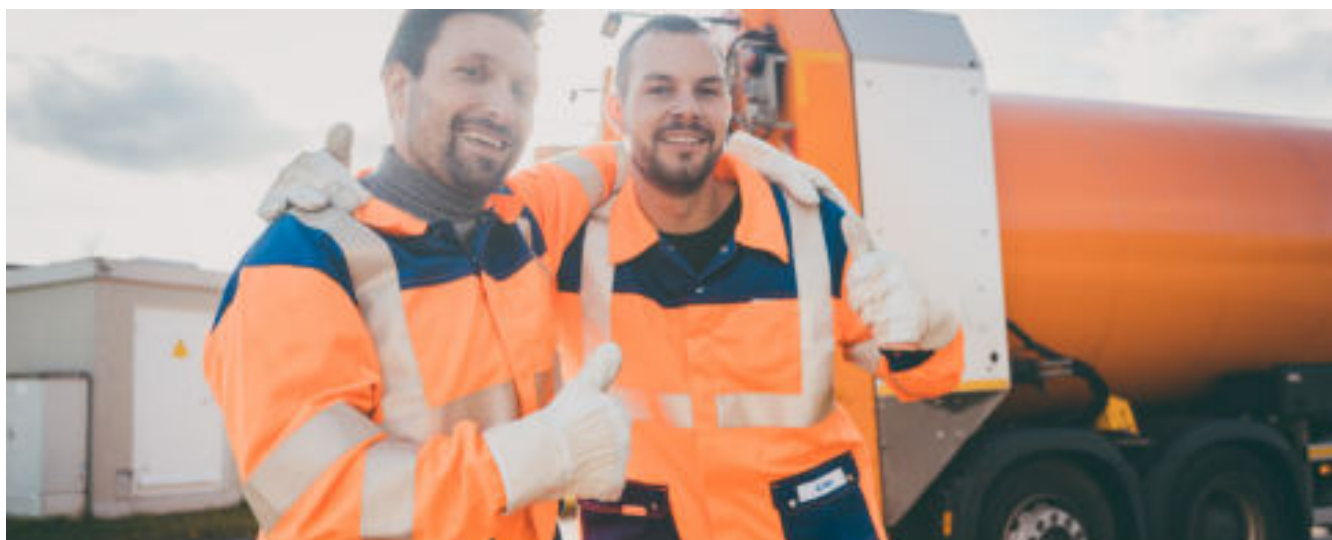
TEKNOSERVICE S.r.l. opera sul territorio scegliendo attrezzature, predisponendo procedure ed impiegando e formando personale in modo da garantire sempre la massima tutela dell'ambiente e della salute dei cittadini e dei propri operatori.

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 TEKNOERVICE 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

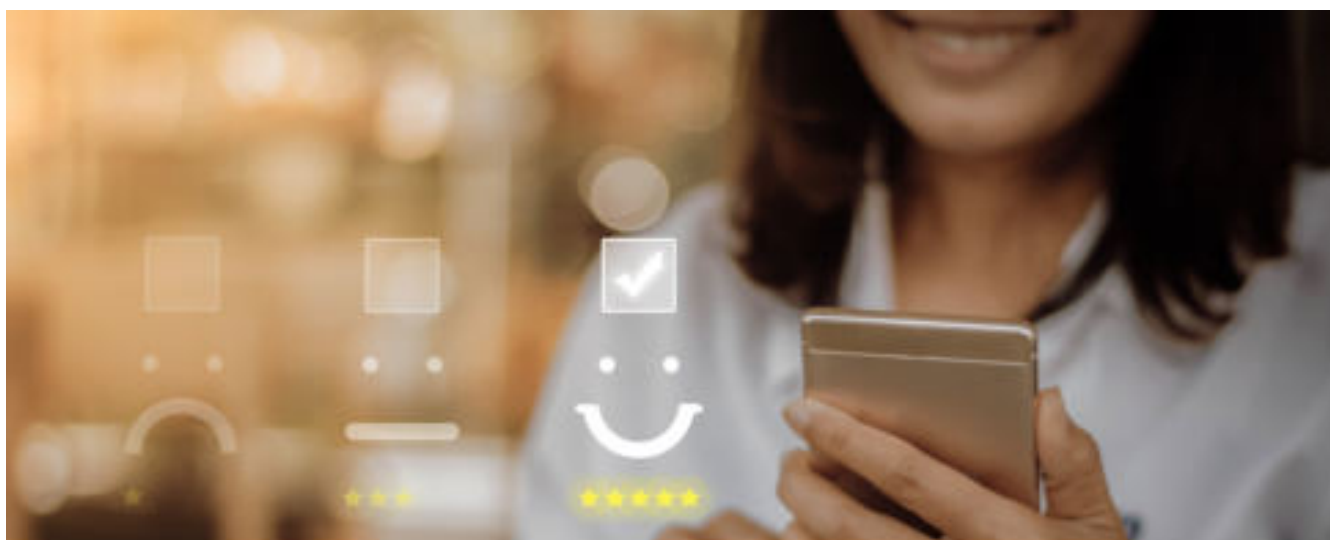
Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- 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:

- Punti informativi
- Sportello elettronico tramite sito internet www.teknoserviceitalia.com
- Email: infopointconsorziofg4@teknoserviceitalia.com
arofg2@teknoserviceitalia.com
- Pagina facebook: <https://www.facebook.com/share/p/1ExpNozEy5/>

Localizzazione del punto informativo

Nel territorio del comprensorio ARO FG/2 sono attivi n.6 sportelli per il ricevimento dell'utenza e la consegna delle forniture.

Comune di Cerignola

Ubicazione : via Giovanni Falcone n. 41 (coordinate 41.26831, 15.90930).

Orari di apertura info point Cerignola				
lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
08:00-15:00	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30
	15:00-17:30		15:00-17:30	

Comune di Carapelle

Ubicazione : via Daunia,26 (coordinate 41.41132, 15.66410).

Orari di apertura info point Carapelle					
lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
09:00-12:00	09:00-12:00	09:00-12:00	09:00-12:00	09:00-12:00	

Comune di Ortona

Ubicazione : Piazza Aldo Moro s.c. (coordinate 41.31608, 15.62656).

Orari di apertura info point Ortona					
lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
	09:30-13:30		09:30-13:30		

Comune di Ortonova

Ubicazione : via Cipriani, 1 (coordinate 41.32447, 15.71013).

Orari di apertura info point Ortonova				
lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
09:00-12:00	09:00-12:00	09:00-12:00	09:00-12:00	09:00-12:00

Comune di Stornara

Ubicazione : via Ettore Fieramosca, 24 (coordinate 41.28879, 15.76819).

Orari di apertura info point Stornara					
lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
07.30-14:15		07.30-17:00			

Comune di Stornarella

Ubicazione : Corso Giuseppe Garibaldi, 2 (coordinate 41.256475, 15.730179).

Orari di apertura info point Stornarella					
lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
	07.30-17:00		07.30-14:15	07.30-14:00	

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

Informazioni e utilità

Tramite i punti di contatto 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 800078578** operativo con operatore telefonico dalle 09.00 alle 17.00 dal lunedì al 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 48 ORE. Per il tempo di risposta farà fede la data di protocollo aziendale.

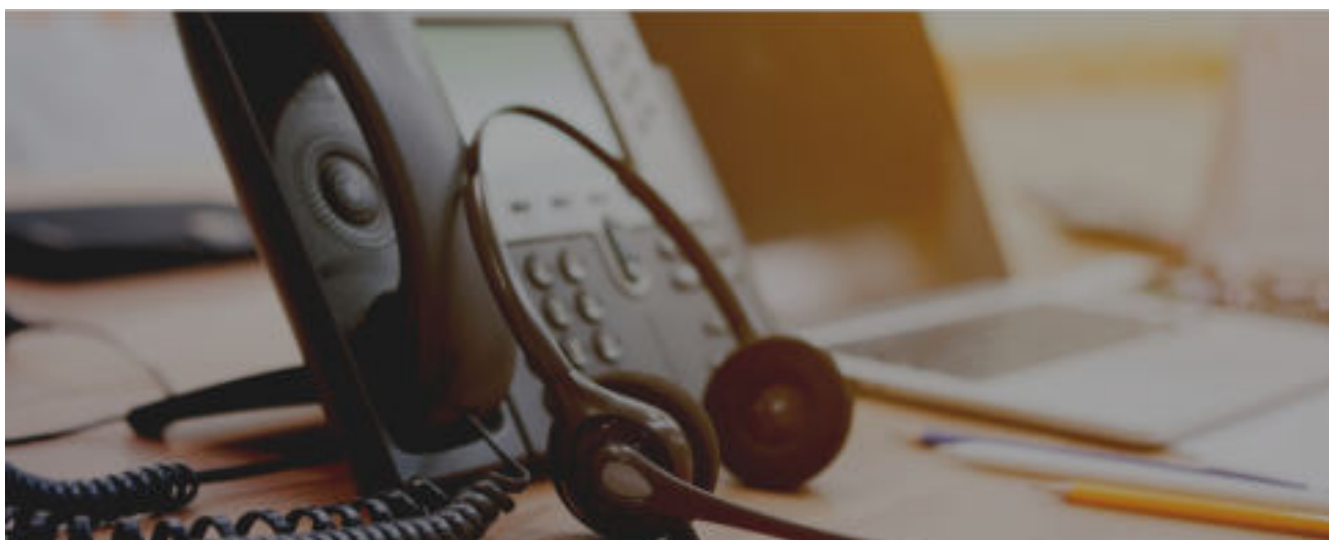
Il gestore si impegna a formulare la risposta per scritto in modo chiaro e comprensibile indicando nella stessa il riferimento al reclamo ed il riferimento organizzativo del soggetto incaricato di fornire, ove necessario, ulteriori chiarimenti.

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.

il comprensorio dell'ARO FG/2, formato da 6 Comuni, Cerignola, Carapelle, Ortona, Ortanova, Stornara e Stornarella.

Le principali attività svolte sul territorio sono:

- raccolta della frazione secca separata al domicilio dalle utenze
- raccolta differenziata della frazione organica al domicilio dalle utenze
- raccolta differenziata del vetro al domicilio dalle utenze
- raccolta differenziata carta al domicilio dalle utenze
- raccolta differenziata plastica e lattine al domicilio dalle utenze
- raccolta differenziata scarti vegetali al domicilio dalle utenze a chiamata
- raccolta degli ingombranti al domicilio dalle utenze
- raccolta differenziata medicinali con contenitori stradali
- raccolta differenziata pile con contenitori stradali

-
- raccolta stradale con isole di prossimità
 - raccolta stradale con eco isole informatizzate
 - lavaggio cassonetti stradali
 - trasporto di tutte le singole frazioni di rifiuti derivanti dallo svolgimento dei singoli servizi presso il luogo di trattamento/smaltimento
 - spazzamento meccanizzato e manuale delle vie e piazze cittadine
 - lavaggio a pressione vie e piazze cittadine
 - pulizia delle aree mercatali
 - servizio di raccolta scarichi abusivi;
 - servizio di pulizia in occasione di sagre e feste;
 - servizio gestione Centro di Raccolta
 - diserbo vie e piazze cittadine
 - servizio di consegna cassonetti per le raccolte differenziate;
 - fornitura e consegna sacchi per le raccolte differenziate;
 - campagne di educazione ambientale/ecologica per la promozione della raccolta differenziata;
 - messa disposizione di numero verde dedicato;
 - servizi vari e su richiesta dei Comuni dell'ARO FG/2

Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti

Modalità di raccolta

La raccolta porta a porta è svolta per le seguenti tipologie di rifiuto: frazione organica, secco residuale, multimateriale (plastica e metalli), vetro e carta. Ogni utenza è dotata di contenitori specifici per ciascuna tipologia di rifiuto. La dotazione dei contenitori è fatta per ogni singola utenza in funzione della tipologia e della dimensione.

La raccolta stradale delle isole di prossimità viene effettuata con lo svuotamento di cassonetti/carrellati posizionati a seconda della zonizzazione per ogni comune sul territorio dello stesso. I cassonetti/carrellati sono dotati in larga parte di chiusure con chiave o id-lock. Per ogni isola sono presenti i cassonetti delle cinque tipologie di rifiuti:

carta, organico, plastica e metalli, vetro e indifferenziato

La raccolta stradale con eco isole informatizzate viene svolta con cassonetti da 1.100/360 litri, mediante apertura elettrica/manuale della portellone di ogni isola. Il

numero dei cassonetti presenti per ogni eco isola è uguale a 5 : organico, secco residuale, plastica e metalli, carta e vetro.

Orari di erogazione dei servizi di raccolta

I servizi di raccolta a seconda di quanto espresso nel capitolato di gara dell'ARO FG/2 hanno inizio dalle ore 6.00 con termine entro le ore 12.00 tutti inerenti alle turnazioni mattutine. Servizi pomeridaini di raccolta con inizio alle ore 12.00 e termine entro le ore 18.00.

Descrizione del servizio porta a porta

I contenitori devono essere esposti, a cura degli utenti, su aree pubbliche o, eccezionalmente, su aree private concordate con il gestore e stazione appaltante, e comunque in luoghi facilmente accessibili ai mezzi di raccolta.

Gli utenti devono esporre i rifiuti dopo le ore 20.00 alle 24.00 del giorno antecedente la raccolta e prima delle ore 06.00 del giorno di raccolta.

Tipologia di contenitori

Il servizio su alcuni comuni del bacino ARO FG/2 è predisposto con i seguenti E attrezzature:

CRITERIO B

Ai condomini con un numero di utenze superiore a 8 UD saranno forniti bidoncini da 360l e sacchi da 110l+TAG per il conferimento individuale delle UD nei bidoncini.

Fornitura di mastelli da 50 litri di colore giallo per le UND

Fornitura di ecobox per scuole e/o impianti sportivi per la RD

Fornitura di bidoncini da 120/240l. di colore giallo per le UD/UND

CRITERIO B-L

Per le grandi UND nel centro urbano e nelle zone industriali ed artigianali in base alle esigenze specifiche di ogni UND, personalizzerà la dotazione dei contenitori fornendo eventualmente anche vasche scarrabili di adeguate dimensioni e realizzando un servizio di raccolta a chiamata.

CRITERIO B-M

Ai condomini con un numero di utenze superiore a 8 UD saranno forniti bidoncini da 360l e sacchi da 110l+TAG per il conferimento individuale delle UD nei bidoncini.

Adozione di una squadra di raccolta per il Centro Storico di operatori un Porter con vasca.

Adozione della Raccolta "A DOMICILIO PERSONALIZZATA" per le UD disagiate;

Fornitura di mastelli da 30/50 litri di colore verde per le UD/UND

Fornitura di bidoncini da 120/240l. di colore verde per le UD/UND

Descrizione del servizio con cassonetti di prossimità

il servizio su alcuni comuni del comprensorio ARO FG/2 è predisposto con i seguenti carrellati/cassonetti

240 litri di colore giallo per raccolta plastica/metalli

240 litri con rifid/idlock per raccolta secco residuo

240 litri di colore blu per raccolta carta

240 litri colore verde per raccolta vetro

240 litri color marrone per raccolta organico

A tutte le utenze servite vengono consegnati:

In diversi comuni del comprensorio i cassonetti/carrellati sono dotati di chiusura a chiave come da capitolato.

Descrizione-del servizio con eco isole informatizzate

il servizio su alcuni comuni del comprensorio Ventimigliese è predisposto con i seguenti cassonetti posizionati all'interno delle eco isole informatizzate.

per ogni eco isola n° 5 cassonetti.

le eco isole sono dotate di bocchette per il conferimento dei rifiuti così disposte:

1 bocchetta per verde per vetro

1 bocchetta marrone per organico

1 bocchette blu per carta

1 bocchetta grigio/nero per secco residuo

1 bocchetta giallo per plastica/metalli

Tutte le utenze, per l'apertura delle bocchette sono state dotate di sacchetti Qrcode per il conferimento delle ultime 4 tipologie di rifiuto sopra citate.

Per il conferimento del vetro le utenze sono dotate di tessera magnetica.

Frequenze di raccolta

I comuni facenti parte del comprensorio ARO FG/2 hanno le seguenti frequenze diverse di raccolta

Utenze domestiche

Comune di Cerignola

Frazione	
Residuo	1/7
Organico	3/7
Carta	1/7
Plastica e metalli	1/7
Vetro	1/7
Tessili sanitari	4/7
Scarti vegetali	A chiamata
Ingombranti	A chiamata

Comune di Carapelle

Frazione	
Residuo	1/7
Organico	3/7
Carta	1/7
Plastica e metalli	1/7
Vetro	1/7
Tessili sanitari	3/7
Scarti vegetali	A chiamata
Ingombranti	A chiamata

Comune di Ortona

Frazione	
Residuo	1/7
Organico	3/7
Carta	1/7
Plastica e metalli	1/7
Vetro	1/7
Tessili sanitari	3/7
Scarti vegetali	A chiamata
Ingombranti	A chiamata

Comune di Ortanova

Frazione	
Residuo	1/7
Organico	3/7
Carta	1/7
Plastica e metalli	1/7
Vetro	1/7
Tessili sanitari	3/7
Scarti vegetali	A chiamata
Ingombranti	A chiamata

Comune di Stornara

Frazione	
Residuo	1/7
Organico	3/7
Carta	*1/7
Plastica e metalli	1/7
Vetro	*1/7
Tessili sanitari	4/7
Scarti vegetali	A chiamata
Ingombranti	A chiamata

*Raccolta alternata vetro e carta/cartone ogni 15 giorni

Comune di Storanrella

Frazione	
Residuo	1/7
Organico	3/7
Carta	1/7
Plastica e metalli	1/7
Vetro	1/7
Tessili sanitari	3/7
Scarti vegetali	A chiamata
Ingombranti	A chiamata

Utenze non domestiche.

Le utenze sono distinte in base ai comuni ed in diversi casi sono gestite anche attraverso la raccolta stradale di prossimità condivisa da più utenze.

Di seguito l'elenco dei servizi porta a porta effettuati per le summenzionate utenze con le relative frequenze.

Comune di Cerignola

Frazione	
Residuo	1/7
Organico	6/7
Carta	1/7
Cartone	6/7
Plastica e metalli	4/7
Vetro	4/7

Comune di Carapelle

Frazione	
Residuo	1/7
Organico	4/7
Carta	1/7
Cartone	6/7
Plastica e metalli	2/7
Vetro	2/7

Comune di Ortona

Frazione	
Residuo	1/7
Organico	4/7
Carta	1/7
Cartone	6/7
Plastica e metalli	2/7
Vetro	2/7

Comune di Ortanova

Frazione	
Residuo	1/7
Organico	4/7
Carta	1/7
Cartone	6/7
Plastica e metalli	2/7
Vetro	2/7

Comune di Stornara

Frazione	
Residuo	2/7
Organico	4/7
Carta	1/7
Cartone	4/7
Plastica e metalli	1/7
Vetro	1/7

Comune di Storanrella

Frazione	
Residuo	1/7
Organico	3/7
Carta	1/7
Cartone	5/7
Plastica e metalli	1/7
Vetro	1/7

CALENDARI DI RACCOLTA

CERIGNOLA

CALENDARIO UTENZE DOMESTICHE

Orario di esposizione: dalle 20:00 alle 24:00 del giorno di esposizione

	L	M _A	M _E	G	V	S	D
ORGANICO							
VETRO							
CARTA E CARTONE							
PLASTICA E METALLI							
SECCO RESIDUO							
PANNOLINI E PANNOLONI*							



*utenti segnalati dall'Amministrazione Comunale

CALENDARIO UTENZE NON DOMESTICHE

Orario di esposizione: dalle 20:00 alle 24:00 del giorno di esposizione

	L	M _A	M _E	G	V	S	D
ORGANICO							
VETRO							
CARTONE							
PLASTICA E METALLI							
SECCO RESIDUO							
CARTA							

STORNARA

CALENDARIO UTENZE DOMESTICHE

Orario di esposizione: dalle 21:00 alle 24:00 del giorno precedente la raccolta

	L	MA	ME	G	V	S	D
ORGANICO							
VETRO			*				
CARTA E CARTONE			*				
PLASTICA E METALLI							
SECCO RESIDUO							
PANNOLINI E PANNOLONI*							



*utenti segnalati dall'Amministrazione Comunale

* raccolta alternata di vetro e carta/cartone ogni 15 giorni

CALENDARIO UTENZE NON DOMESTICHE

Orario di esposizione: dalle 21:00 alle 24:00 del giorno precedente la raccolta

	L	MA	ME	G	V	S	D
ORGANICO							
VETRO							
CARTONE							
PLASTICA E METALLI							
SECCO RESIDUO							
CARTA E CARTONE							

CALENDARIO UTENZE DOMESTICHE

Orario di esposizione: dalle 21:00 alle 24:00 del giorno precedente la raccolta

	L	MA	ME	G	V	S	D
ORGANICO							
VETRO							
CARTA E CARTONE							
PLASTICA E METALLI							
SECCO RESIDUO							
PANNOLINI E PANNOLONI*							



*utenti segnalati dall'Amministrazione Comunale

CALENDARIO UTENZE NON DOMESTICHE

Orario di esposizione: dalle 21:00 alle 24:00 del giorno precedente la raccolta

	L	MA	ME	G	V	S	D
ORGANICO							
VETRO							
CARTONE							
PLASTICA E METALLI							
SECCO RESIDUO							
CARTA E CARTONE							

CARAPELLE

CALENDARIO UTENZE DOMESTICHE

Orario di esposizione: dalle 21:00 alle 24:00 del giorno precedente la raccolta

	L	MA	ME	G	V	S
ORGANICO						
VETRO						
CARTA E CARTONE						
PLASTICA E METALLI						
SECCO RESIDUO						
PANNOLINI E PANNOLONI*						



*utenti segnalati dall'Amministrazione Comunale

CALENDARIO UTENZE NON DOMESTICHE

Orario di esposizione: dalle 21:00 alle 24:00 del giorno precedente la raccolta

	L	MA	ME	G	V	S	D
ORGANICO							
VETRO							
CARTONE							
PLASTICA E METALLI							
SECCO RESIDUO							
CARTA E CARTONE							

ORDONA

CALENDARIO UTENZE DOMESTICHE

Orario di esposizione: dalle 21:00 alle 24:00 del giorno precedente la raccolta

	L	MA	ME	G	V	S
ORGANICO						
VETRO						
CARTA E CARTONE						
PLASTICA E METALLI						
SECCO RESIDUO						
PANNOLINI E PANNOLONI*						



*utenti segnalati dall'Amministrazione Comunale

CALENDARIO UTENZE NON DOMESTICHE

Orario di esposizione: dalle 21:00 alle 24:00 del giorno precedente la raccolta

	L	MA	ME	G	V	S	D
ORGANICO							
VETRO							
CARTONE							
PLASTICA E METALLI							
SECCO RESIDUO							
CARTA E CARTONE							



ORTA NOVA

CALENDARIO DI RACCOLTA

Orario di esposizione: dalle 21:00 alle 24:00 del giorno precedente la raccolta

UTENZE DOMESTICHE ZONA A	L	M _A	M _E	G	V	S
ORGANICO						
VETRO						
CARTA E CARTONE						
PLASTICA E METALLI						
SECCO RESIDUO						
PANNOLINI E PANNOLONI*						

*utenti segnalati dall'Amministrazione Comunale

UTENZE DOMESTICHE ZONA B	L	M _A	M _E	G	V	S
ORGANICO						
VETRO						
CARTA E CARTONE						
PLASTICA E METALLI						
SECCO RESIDUO						
PANNOLINI E PANNOLONI*						

*utenti segnalati dall'Amministrazione Comunale

UTENZE NON DOMESTICHE ZONA A	L	M _A	M _E	G	V	S	D
ORGANICO							
VETRO							
CARTONE							
PLASTICA E METALLI							
SECCO RESIDUO							
CARTA							

UTENZE NON DOMESTICHE ZONA B	L	M _A	M _E	G	V	S	D
ORGANICO							
VETRO							
CARTONE							
PLASTICA E METALLI							
SECCO RESIDUO							
CARTA							

I calendari sono stati redatti per ogni singolo Comune dell'ARO FG/2, forniti alle singole Amministrazioni e presenti sul sito della Teknoservice

https://www.teknoserviceitalia.com/comuni_puglia.html

Altre raccolte

Sono attive nel territorio dei Comuni dell'ARO FG/2 anche le seguenti raccolte:

- Raccolta farmaci scaduti: è possibile conferire i farmaci scaduti nei contenitori posizionati presso le farmacie, e presso i vari centri di raccolta
- Raccolta pile esauste: è possibile conferire le pile esauste presso i principali rivenditori presso alcune eco isole informatizzate e presso i vari centri di raccolta

Rimozione degli scarichi abusivi di rifiuti

La rimozione dei rifiuti illecitamente abbandonati sul territorio comunale avviene in base alle segnalazioni dell'Ufficio Ambiente di ogni singolo Comune in relazione ai 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.)

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 800078578, 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 tre pezzi per ogni chiamata.

Frequenza di erogazione del servizio

Il servizio è attivo con frequenza variabile a seconda del Comune.



Gestione dei Centri Comunali di Raccolta

Presso il Comprensorio dell'ARO FG/2 sono attualmente attivi 2 Centri di Raccolta Comunale Rifiuti, uno nel comune di Cerignola in zona industriale in Viale Vittime del Lavoro (coordinate 41.306745, 15.894460) e Stornarella viale dell'Agricoltura (coordinate 41.24937, 15.72262).

La gestione è in capo alla Teknoservice che garantisce il rispetto di tutte le regole riportate nella normativa di riferimento (D.M. 8/4/2008 e s.m.i.). L'accesso è consentito esclusivamente agli aventi diritto. Il deposito e le tempistiche dello stesso prima dell'invio a recupero delle frazioni recuperabili rispetta i tempi previsti per legge.

Di seguito si riportano i C.E.R. conferibili nei CCR di Cerignola e Stornarella:

C.E.R. CONFERIBILI AL C.C.R. DI CERIGNOLA

toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17*; (provenienti da utenze domestiche) (codice CER 08 03 18)

imballaggi in carta e cartone (codice CER 15 01 01)

imballaggi in plastica (codice CER 15 01 02)

imballaggi in legno (codice CER 15 01 03)

imballaggi in metallo (codice CER 15 01 04)

imballaggi in vetro (codice CER 15 01 07)

Imballaggi in materiali tessili (codice CER 150109)

imballaggi in materiali misti (codice CER 150106)

contenitori T/FC (codice CER 15 01 10*)

pneumatici fuori uso (solo se conferiti da utenze domestiche) (codice CER 16 01 03)

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) (codice CER 16 02 16)

gas in contenitori a pressione diversi di quelli di cui alla voce 16 05 04* (limitatamente ad

estintori ed aerosol ad uso domestico) (codice CER 16 05 05)

rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione diversi da quelli di cui alle voci 17 0901*, 17 09 02* e 17 09 03* (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione) (codice CER 17 09 04)

rifiuti di carta e cartone (codice CER 20 01 01)

rifiuti in vetro (codice CER 20 01 02)

frazione organica umida (codice CER 20 01 08 e 20 03 02)

abiti e prodotti tessili (codice CER 20 01 10 e 20 01 11)

tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (codice CER 20 01 21)

rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (codice CER 20 01 23* 20 01 35* e 200136)

oli e grassi commestibili (codice CER 20 01 25)

detergenti non pericolosi (codice CER 200130)

vernici, inchiostri, adesivi e resine (codice CER 20 01 27* e 20 01 28)

farmaci (codice CER 20 01 32)

batterie ed accumulatori di cui alle voci 160601* 160602* 160603* (provenienti da utenze domestiche) (codice CER 20 01 33*)

batterie ed accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 20 01 33* (codice CER 20 01 34)

rifiuti legnosi (20 01 38)

rifiuti plastici (codice CER 20 01 39)

rifiuti metallici (codice CER 20 01 40)

sfalci e potature (codice CER 20 02 01)

ingombranti (codice CER 20 03 07)

altre frazioni non specificate altrimenti se avviate a riciclaggio (codice CER 200199)

residui della pulizia stradale se avviati a recupero (CER 200303) rifiuti urbani non differenziati (CER 200301)

C.E.R. CONFERIBILI AL C.C.R. DI STORNARELLA

toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17*; (provenienti da utenze domestiche) (codice CER 08 03 18)

cartucce toner esaurite (CER 20 03 99)

imballaggi in carta e cartone (codice CER 15 01 01)

imballaggi in plastica (codice CER 15 01 02)

imballaggi in legno (codice CER 15 01 03)

imballaggi in metallo (codice CER 15 01 04)

materiali compositi (codice CER 15 01 05)

imballaggi in vetro (codice CER 15 01 07)

Imballaggi in materiali tessili (codice CER 150109)

imballaggi in materiali misti (codice CER 150106)

contenitori T/FC (codice CER 15 01 10* e 15 01 11)

pneumatici fuori uso (solo se conferiti da utenze domestiche) (codice CER 16 01 03)

**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)
(codice CER 16 02 16)**

**gas in contenitori a pressione diversi di quelli di cui alla voce 16 05 04* (limitatamente
ad
estintori ed aerosol ad uso domestico) (codice CER 16 05 05)**

**miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle, ceramiche diverse da quelle di cui alla
voce 17.01.06 (codice CER 17.01.07)**

**rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione diversi da quelli di cui alle
voci 17 0901*, 17 09 02* e 17 09 03* (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti
direttamente dal conduttore della civile abitazione) (codice CER 17 09 04)**

rifiuti di carta e cartone (codice CER 20 01 01)

rifiuti in vetro (codice CER 20 01 02)

frazione organica umida (codice CER 20 01 08 e 20 03 02)

abiti e prodotti tessili (codice CER 20 01 10 e 20 01 11)

tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (codice CER 20 01 21)

**rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche
(codice CER 200136)**

oli e grassi commestibili (codice CER 20 01 25)

detergenti non pericolosi (codice CER 200130)

vernici, inchiostri, adesivi e resine (codice CER 20 01 28 e 20 01 27)

farmaci (codice CER 20 01 32)

**batterie ed accumulatori di cui alle voci 160601* 160602* 160603* (provenienti da
utenze domestiche) (codice CER 20 01 33*)**

**batterie ed accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 20 01 33*
(codice CER 20 01 34)**

filtri olio (CER 16 01 07)

oli e grassi contenenti sostanze pericolose ad esempio oli minerali esausti (CER 20 01 26)

**rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche contenenti sostanze pericolose
(CER 20 01 2e e 20 01 35)**

tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (CER 20 01 21)

pesticidi (CER 20 01 19)

prodotti fotochimici (CER 20 01 17)

sostanze alcaline (CER 20 01 15)

acidi (CER 20 01 14)

solventi (CER 20 01 13)

terre e roccia (CER 200202)

rifiuti legnosi trattati con sostanze pericolose (CER 20 01 37)

rifiuti legnosi (20 01 38)

rifiuti plastici (codice CER 20 01 39)

detergenti contenenti sostanze pericolose (codice CER 20 01 31)

detergenti non contenenti sostanze pericolose (codice CER 20 01 30)

rifiuti prodotti dalla pulizia dei camini (codice CER 20 01 41)

rifiuti metallici (codice CER 20 01 40)

sfalci e potature (codice CER 20 02 01)

ingombranti (codice CER 20 03 07)

Servizi di spazzamento e lavaggio delle strade

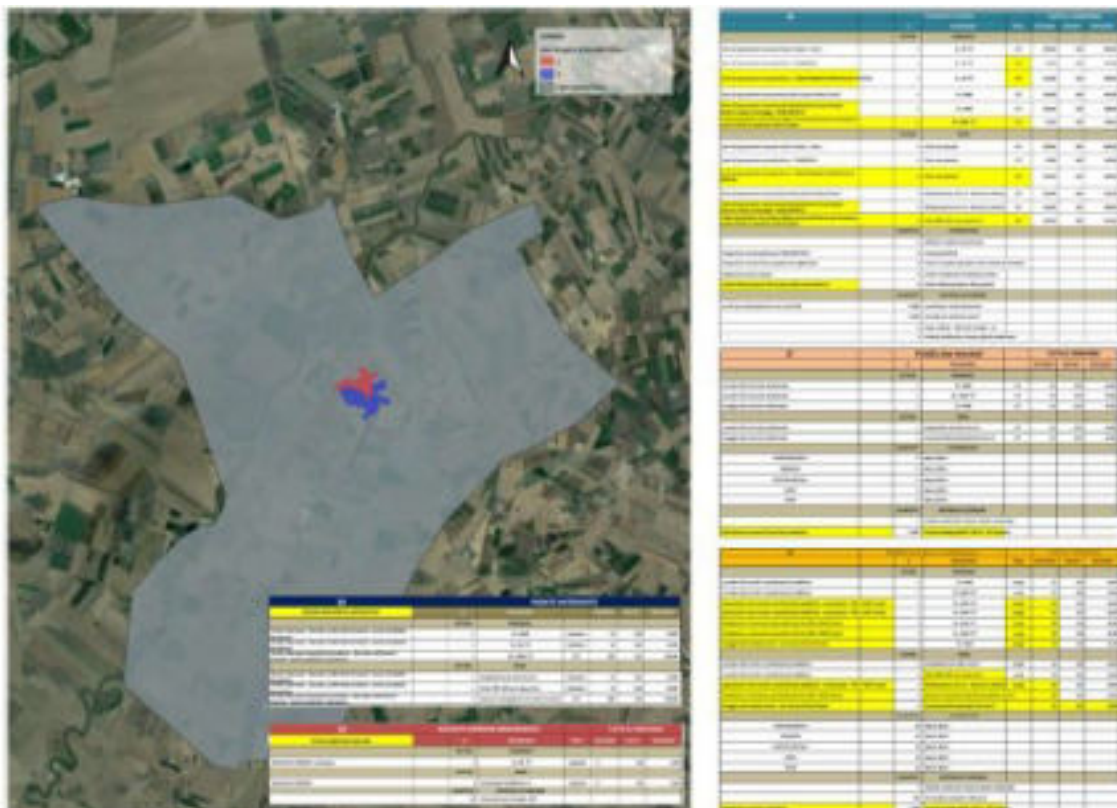
Nel territorio comprensoriale sono attivi i servizi di:

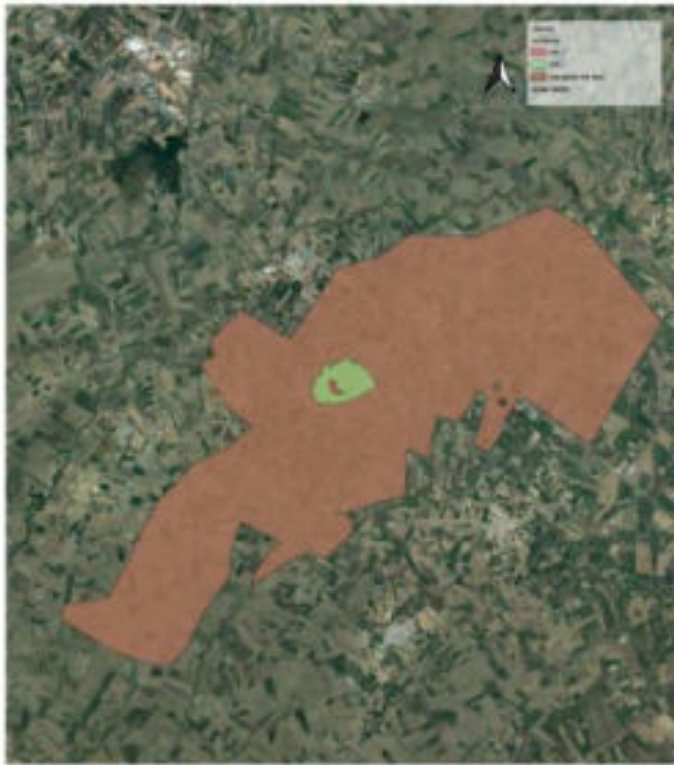
- Spazzamento meccanizzato/misto
- Spazzamento manuale
- Vuotatura dei cestini gettacarte
- Lavaggio di strade e marciapiedi

Data l'eterogeneità dimensionale dei Comuni facenti parte del comprensorio i servizi sono erogati con modalità e frequenze diverse da Comune a Comune.

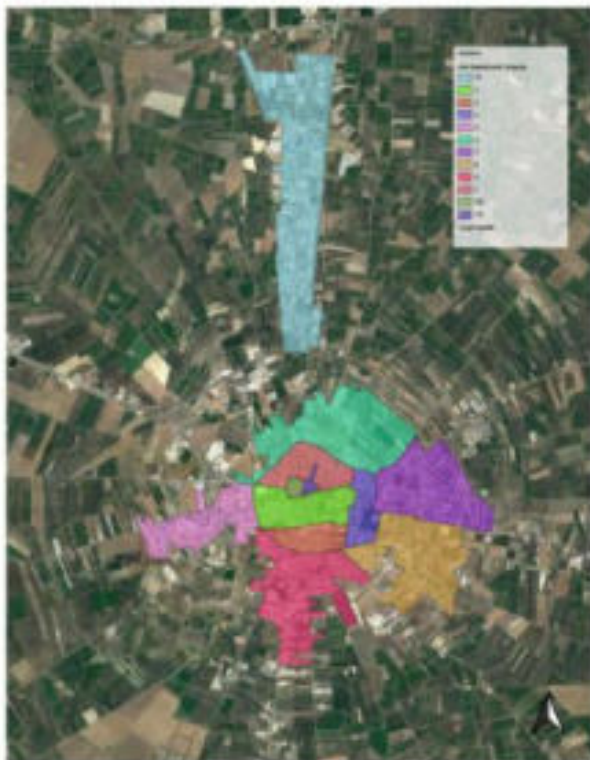
Mappatura delle aree interessate

Le planimetrie allegate riportano la zonizzazione dei servizi per i principali Comuni.



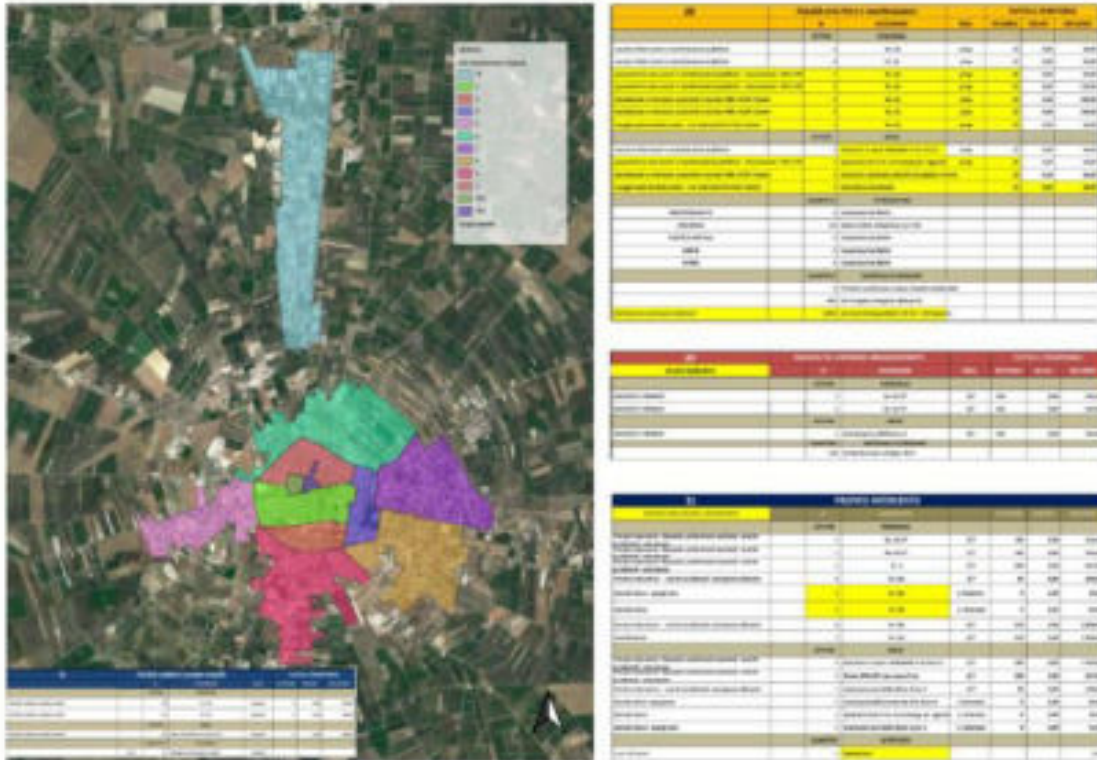


Zona de Protección Especial		Zona de Protección Especial		Zona de Protección Especial	
Parcela	Superficie	Parcela	Superficie	Parcela	Superficie
1	1000	1	1000	1	1000
2	2000	2	2000	2	2000
3	3000	3	3000	3	3000
4	4000	4	4000	4	4000
5	5000	5	5000	5	5000
6	6000	6	6000	6	6000
7	7000	7	7000	7	7000
8	8000	8	8000	8	8000
9	9000	9	9000	9	9000
10	10000	10	10000	10	10000



Zona de Protección Especial		Zona de Protección Especial		Zona de Protección Especial	
Parcela	Superficie	Parcela	Superficie	Parcela	Superficie
1	1000	1	1000	1	1000
2	2000	2	2000	2	2000
3	3000	3	3000	3	3000
4	4000	4	4000	4	4000
5	5000	5	5000	5	5000
6	6000	6	6000	6	6000
7	7000	7	7000	7	7000
8	8000	8	8000	8	8000
9	9000	9	9000	9	9000
10	10000	10	10000	10	10000

Zona de Protección Especial		Zona de Protección Especial		Zona de Protección Especial	
Parcela	Superficie	Parcela	Superficie	Parcela	Superficie
1	1000	1	1000	1	1000
2	2000	2	2000	2	2000
3	3000	3	3000	3	3000
4	4000	4	4000	4	4000
5	5000	5	5000	5	5000
6	6000	6	6000	6	6000
7	7000	7	7000	7	7000
8	8000	8	8000	8	8000
9	9000	9	9000	9	9000
10	10000	10	10000	10	10000



Spazzamento meccanizzato/misto

Il servizio viene erogato con frequenza variabile a seconda dei Comuni interessati.

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

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

Il turno pomeridiano ha inizio alle ore 12.00 e termine alle ore 18.00.

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.

La frequenza di intervento varia a seconda dei comuni.

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

Il turno pomeridiano ha inizio alle ore 12.00 e termine alle ore 18.00

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.

Lavaggio strade e marciapiedi

Sono previsti servizi di lavaggio di strade e marciapiedi. Frequenze e modalità di erogazione sono differenti a seconda del Comune interessato.

E' impiegata una autobotte dotata di barra frontale ad alta pressione e di lancia; viene impiegato anche un autocarro leggero tipo Porter dotato di idropulitrice.

Gli interventi di lavaggio verranno eseguiti secondo quanto programmato.

Servizi di pulizia del mercato

Sul territorio dell'ARO FG/2 si svolgono i seguenti mercati:

COMUNE	GIORNO DI MERCATO
Carapelle	sabato
Cerignola	mercoledì
Ortona	martedì
Ortonova	giovedì
Stornara	martedì
Stornarella	lunedì

Per ognuno dei quali è garantito l'asporto dei rifiuti e la pulizia delle aree di svolgimento del mercato settimanale. I servizi iniziano al termine delle attività di vendita e terminano entro due ore.

Le attività comprendono la raccolta separata delle varie tipologie di rifiuto e la pulizia dell'area mediante spazzamento manuale e lavaggio delle superfici.



Gestione dei contenitori (compresi sacchi)

Tipologie di contenitori utilizzati

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

- Mastello 25 litri di colore marrone per l'esposizione della frazione organica
- Mastello da 40 litri di colore grigio per l'esposizione della frazione secca
- Mastello da 30 litri di colore blu per l'esposizione della carta
- Mastello da 30 litri di colore verde per l'esposizione del vetro
- Sacchetti da 100 litri di colore giallo per l'esposizione di plastica e lattine
- Contenitori carrellati da 120/240/360 litri per la raccolta presso condomini e grandi utenze
- Containers da 14 a 26 mc per la raccolta presso il centro di raccolta

Fornitura dei contenitori

La fornitura di sacchetti per la raccolta del secco residuale, dell'organico e della plastica è fatta annualmente presso i punti informativi.

La fornitura di contenitori rigidi può essere richiesta ai punti di contatto.

Posizionamento o spostamento dei contenitori

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



Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

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

Ambito di intervento

Saranno oggetto di pronto intervento unicamente le seguenti casistiche:

- Rimozione di rifiuti abbandonati laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza 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 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 2020 – 2023 i quantitativi raccolti sono stati i seguenti (fonte dati ISPRA):

COMUNE DI CARAPELLE

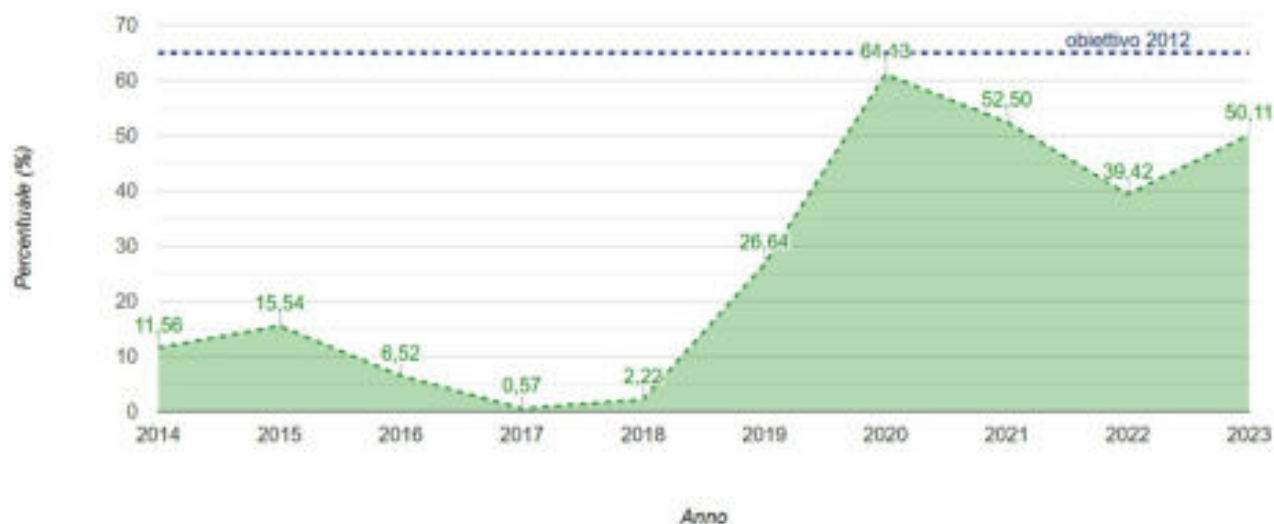
Dati di sintesi

Anno	Dato relativo a:	Popolazione	RD (t)	Tot. RD (t)	RD (%)	RD Pro-capite (kg/ab.*anno)	RD pro-capite (kg/ab.*anno)
2023	Comune di Carapelle	6.941	846,940	1.809,690	50,11	136,43	272,25
2022	Comune di Carapelle	6.817	846,880	1.676,360	39,42	96,91	245,91
2021	Comune di Carapelle	6.861	1.066,940	2.032,230	52,50	155,51	296,20
2020	Comune di Carapelle	6.679	1.203,090	1.968,090	61,13	180,13	294,67

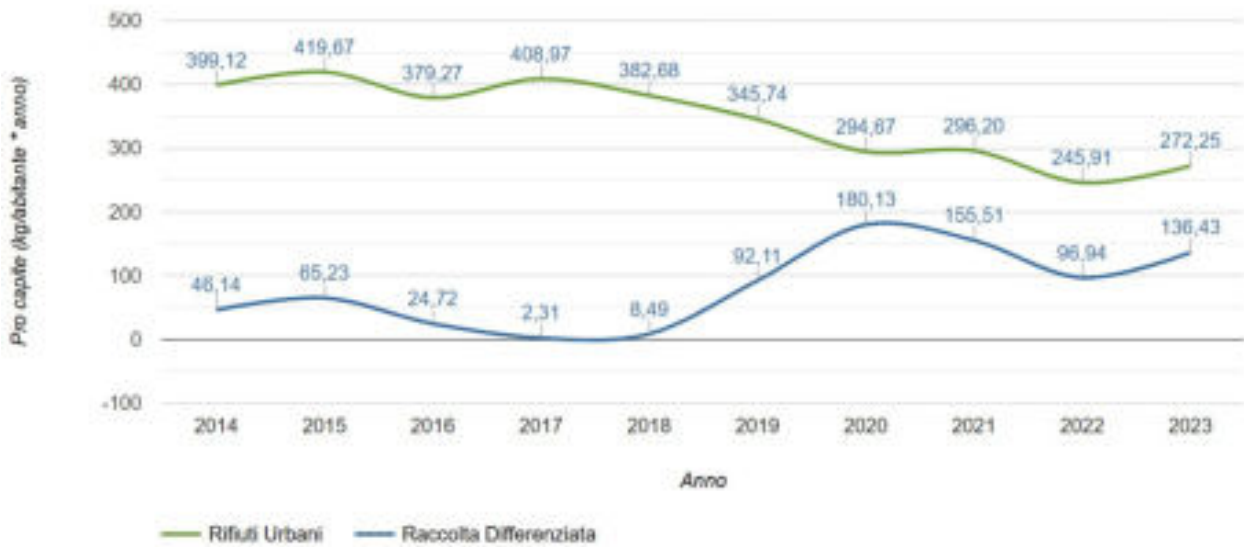
Dati di dettaglio

Anno	Dato relativo a:	Altra RD	Ingegnbranti misti	Carta e cartone	Frazione Organica	Legno	Metallo	Plastica	RIFI	Selettiva	Tessili	Vetro	Rifiuti da C&D	Patrimo stradale a recupero
2023	Comune di Carapelle	22,176	9,520	194,171	529,870	16,520	7,726	70,150	-	-	-	96,607	-	-
2022	Comune di Carapelle	0,840	22,990	76,740	518,770	22,760	-	-	3,840	0,360	1,500	-	13,080	-
2021	Comune di Carapelle	24,316	10,330	203,076	605,070	4,400	8,471	76,918	-	-	-	106,839	-	27,520
2020	Comune di Carapelle	9,428	5,890	204,573	636,190	3,000	3,284	108,912	-	-	-	121,872	-	109,960

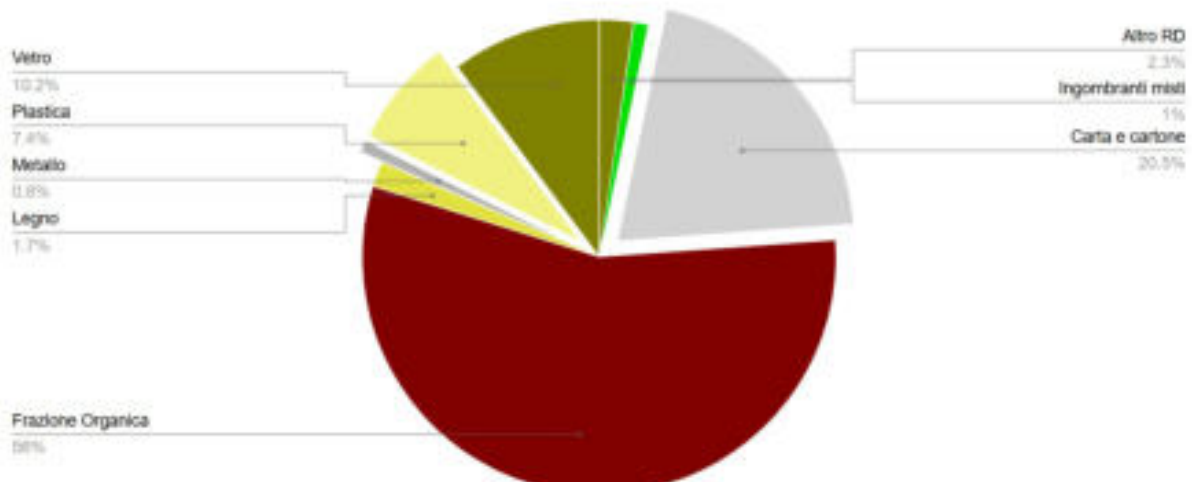
Andamento % RD



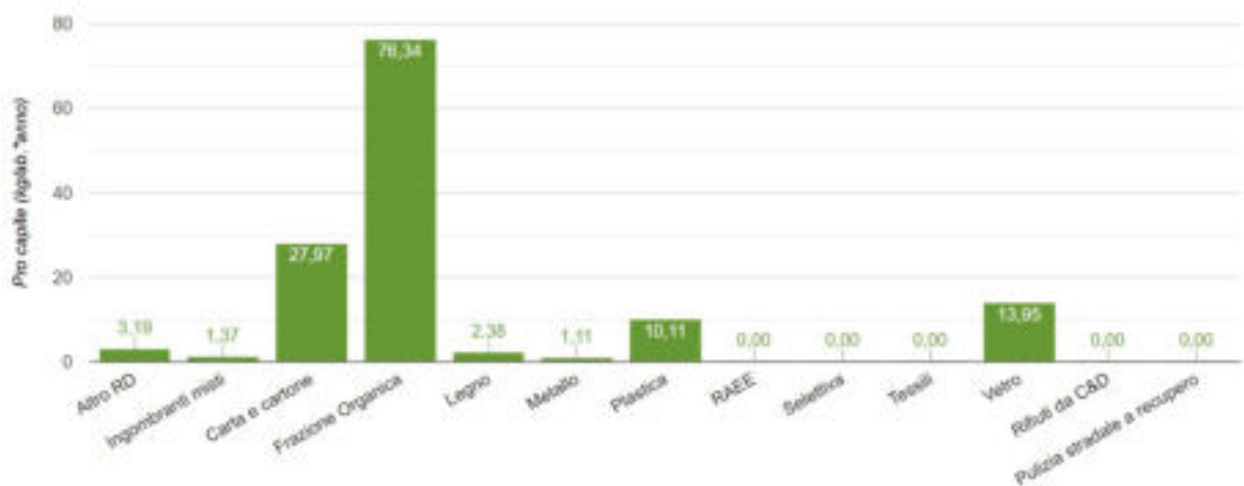
Andamento pro capite RD



Ripartizione % materiali



Ripartizione pro capite RD



COMUNE DI CERIGNOLA

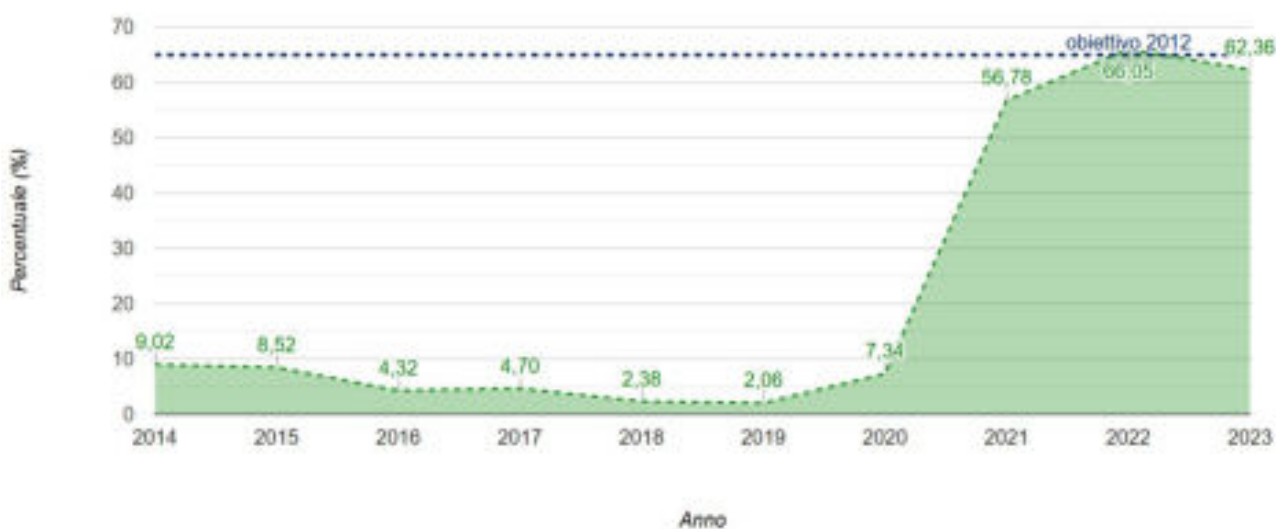
Dati di sintesi

Anno	Data relativa a:	Popolazione	RD (t)	Tot. RI (t)	RD (%)	RD Pro capite (kg/ab.*anno)	RI pro capite (kg/ab.*anno)
2023	Comune di Cerignola	57.020	15.988,214	25.838,564	62,36	280,40	449,64
2022	Comune di Cerignola	56.978	14.303,253	21.033,633	66,95	251,03	380,04
2021	Comune di Cerignola	57.039	14.369,250	25.308,409	56,78	251,92	443,70
2020	Comune di Cerignola	55.836	2.093,945	28.508,575	7,34	36,95	518,00

Dati di dettaglio

Anno	Data relativa a:	Altra RD	Ingegnbranti misti	Carta e cartone	Frazione Organica	Legno	Metallo	Plastica	RAEE	Selettiva	Tessili	Vetro	Rifiuti da C&D	Pulizia stradale a recupero
2023	Comune di Cerignola	416,618	1.958,720	2.834,040	7.867,000	-	138,048	1.216,823	55,644	1,450	9,690	1.399,471	88,650	-
2022	Comune di Cerignola	431,033	1.866,710	481,301	8.567,210	-	148,548	1.286,212	70,630	4,763	12,250	1.896,810	121,980	-
2021	Comune di Cerignola	433,580	1.822,230	2.892,803	6.982,400	1,420	124,699	1.084,443	29,620	3,061	19,460	1.240,843	55,540	679,160
2020	Comune di Cerignola	20,297	508,010	853,101	446,370	-	7,109	44,554	-	5,625	-	188,678	-	-

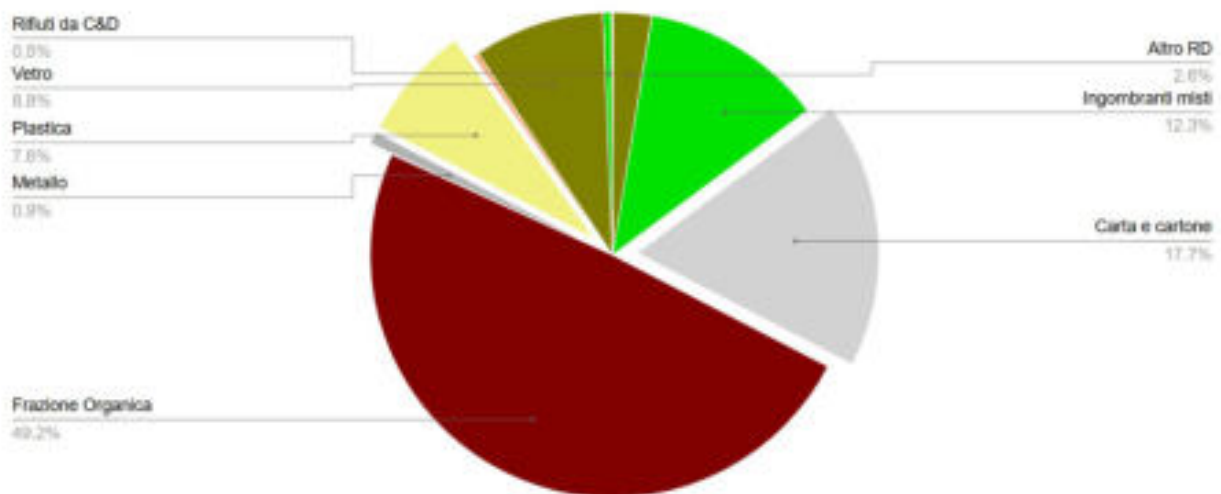
Andamento % RD



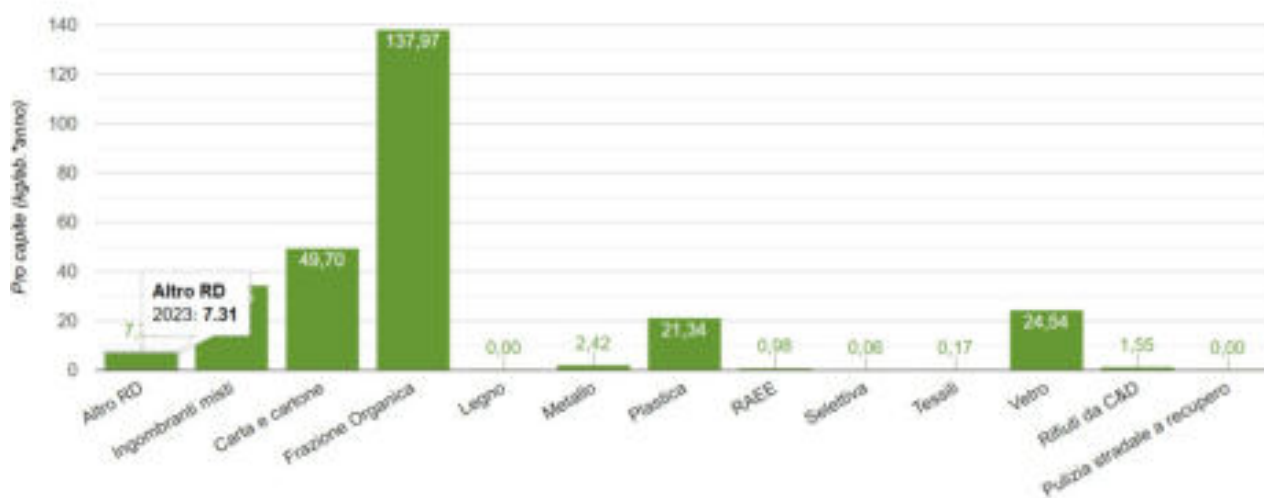
Andamento pro capite RD



Ripartizione % materiali



Ripartizione pro capite RD



COMUNE DI ORDONA

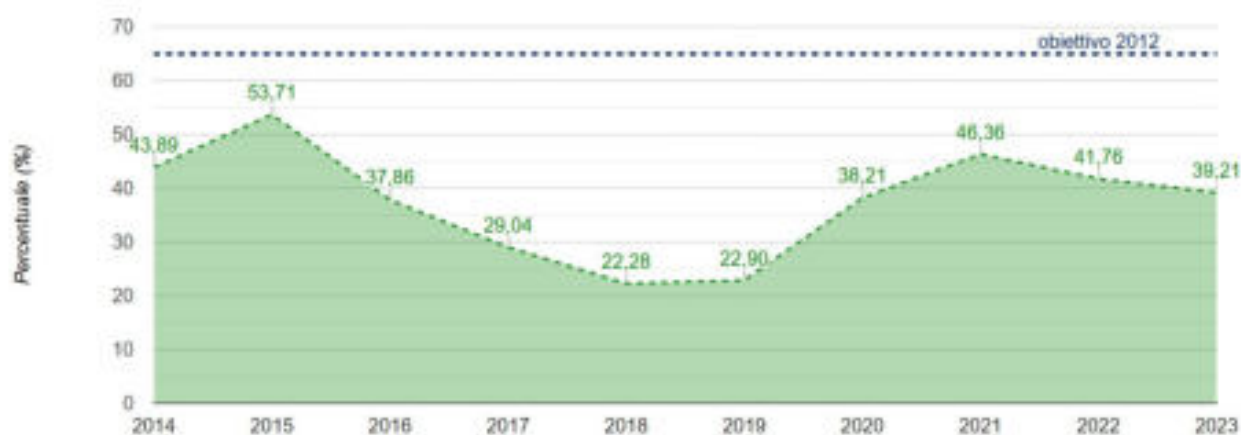
Dati di sintesi

Anno	Dato relativo a:	Popolazione	RD (t)	Tot. RD (t)	RD (%)	RD Pro capite (kg/ab.*anno)	RD pro capite (kg/ab.*anno)
2023	Comune di Ordona	3.863	392,330	1.001,150	39,21	118,16	326,83
2022	Comune di Ordona	2.805	410,090	981,020	41,78	146,20	330,06
2021	Comune di Ordona	2.811	531,220	1.145,000	46,38	188,98	407,63
2020	Comune di Ordona	2.922	356,350	833,030	38,21	122,02	319,31

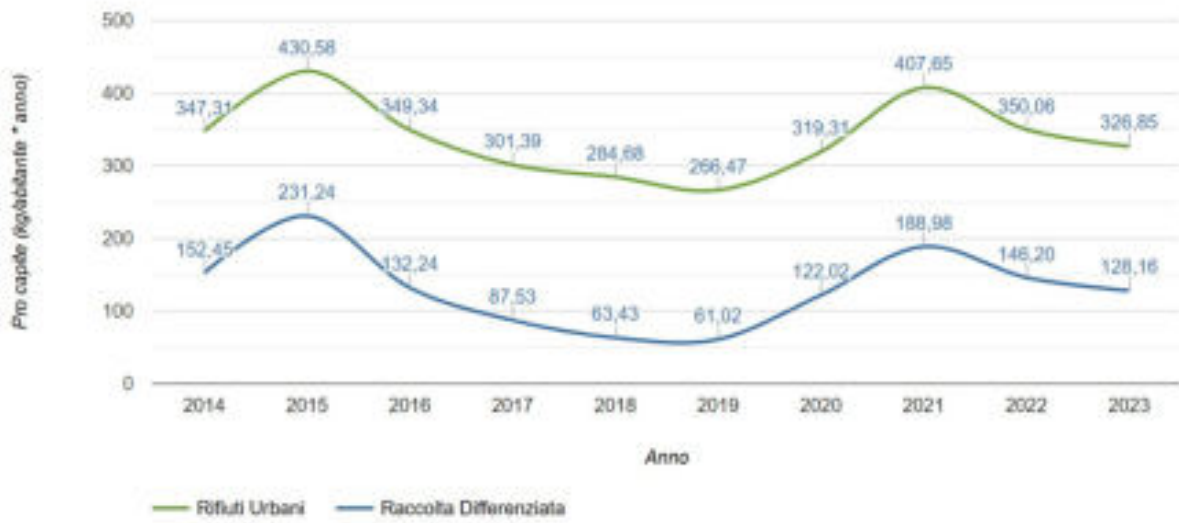
Dati di dettaglio

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
2023	Comune di Ordona	-	16,140	43,750	217,500	-	-	40,600	2,760	-	11,760	50,980	-	-
2022	Comune di Ordona	2,807	27,200	64,836	213,899	-	0,878	40,899	0,600	-	7,370	58,991	-	-
2021	Comune di Ordona	15,519	32,180	67,187	236,970	-	2,919	26,506	-	-	-	49,119	-	100,841
2020	Comune di Ordona	9,721	18,530	57,915	190,830	-	1,387	32,577	-	-	-	45,367	-	-

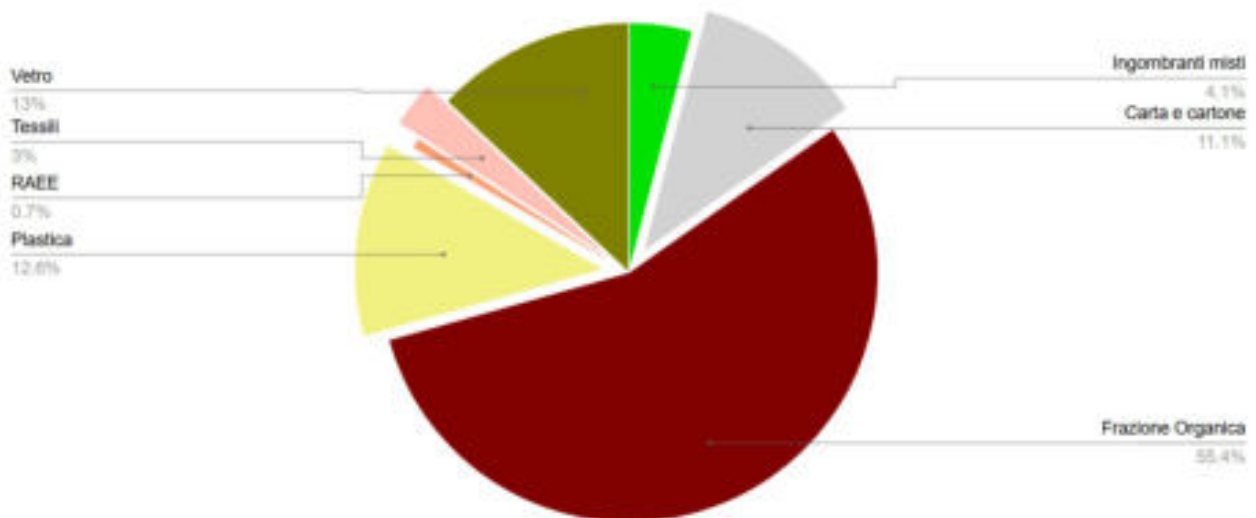
Andamento % RD



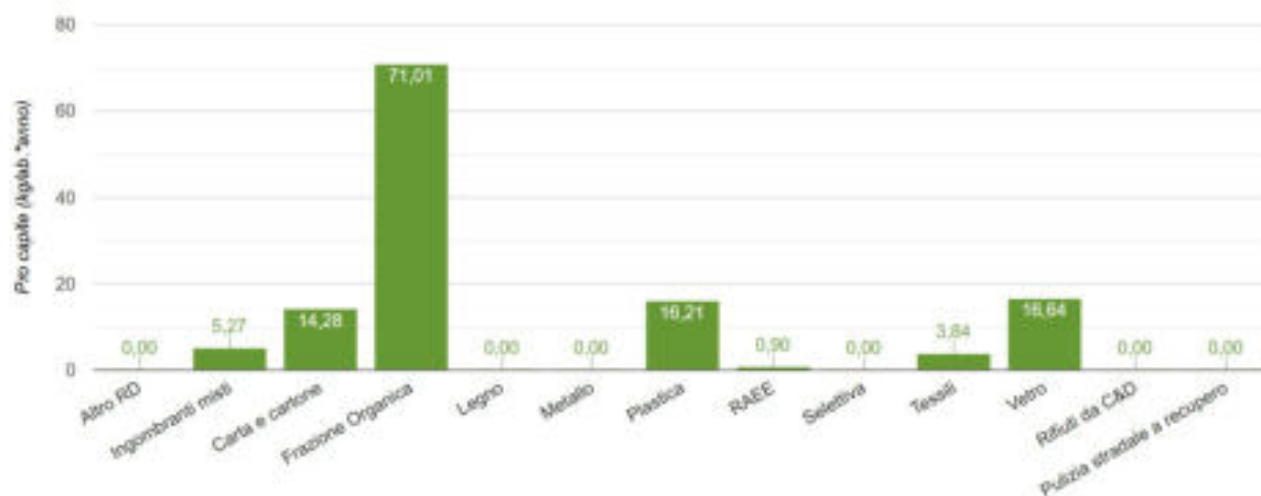
Andamento pro capite RD



Ripartizione % materiali



Ripartizione pro capite RD



COMUNE DI ORTA NOVA

Dati di sintesi

Anno	Dato relativo a:	Popolazione	RD (t)	Tot. Ri (t)	RD (%)	RD Pro capite (kg/ab. *anno)	Ri pro capite (kg/ab. *anno)
2023	Comune di Orta Nova	16.641	3.685,210	5.983,120	61,59	221,43	350,34
2022	Comune di Orta Nova	16.783	3.700,880	6.403,390	59,18	220,88	381,66
2021	Comune di Orta Nova	16.859	4.854,451	7.377,191	63,09	276,09	437,58
2020	Comune di Orta Nova	16.933	1.960,377	7.342,057	26,70	115,77	433,39

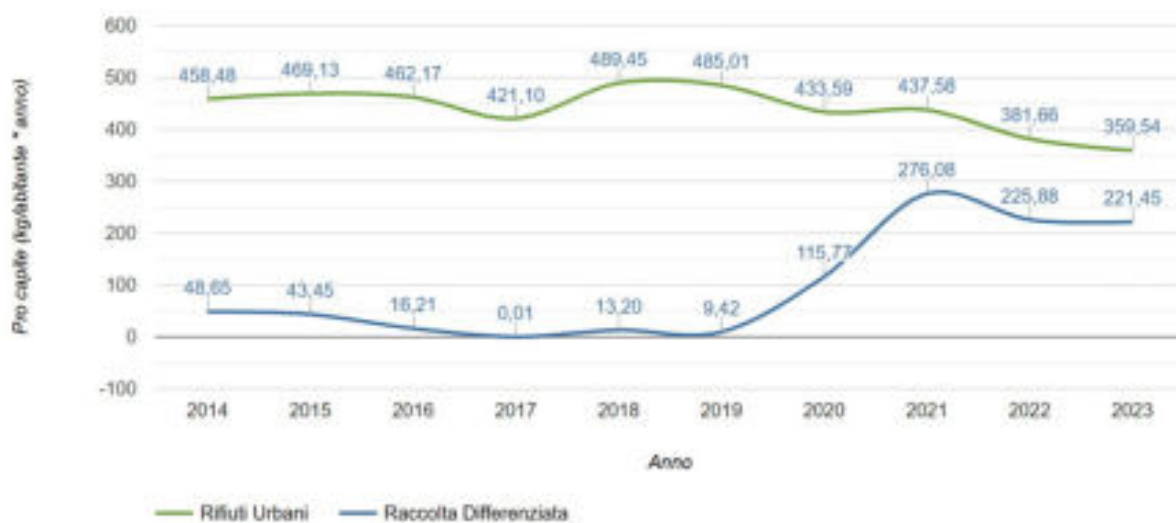
Dati di dettaglio

Anno	Dato relativo a:	Altro RD	Ingombranti misti	Carta e cartone	Frazione Organica	Legno	Metallo	Plastica	RAEE	Selettiva	Tessili	Vetro	Rifiuti da CAD	Pulizia stradale a recupero
2023	Comune di Orta Nova	-	309,970	658,070	1.947,150	-	-	392,880	-	-	25,190	351,950	-	-
2022	Comune di Orta Nova	-	327,560	648,470	1.933,250	-	-	477,810	-	-	36,740	372,850	-	-
2021	Comune di Orta Nova	-	871,058	692,150	2.080,740	-	-	477,650	-	0,103	31,390	347,700	-	148,260
2020	Comune di Orta Nova	-	240,430	466,400	860,280	-	-	238,890	-	0,257	16,400	140,100	-	9.930

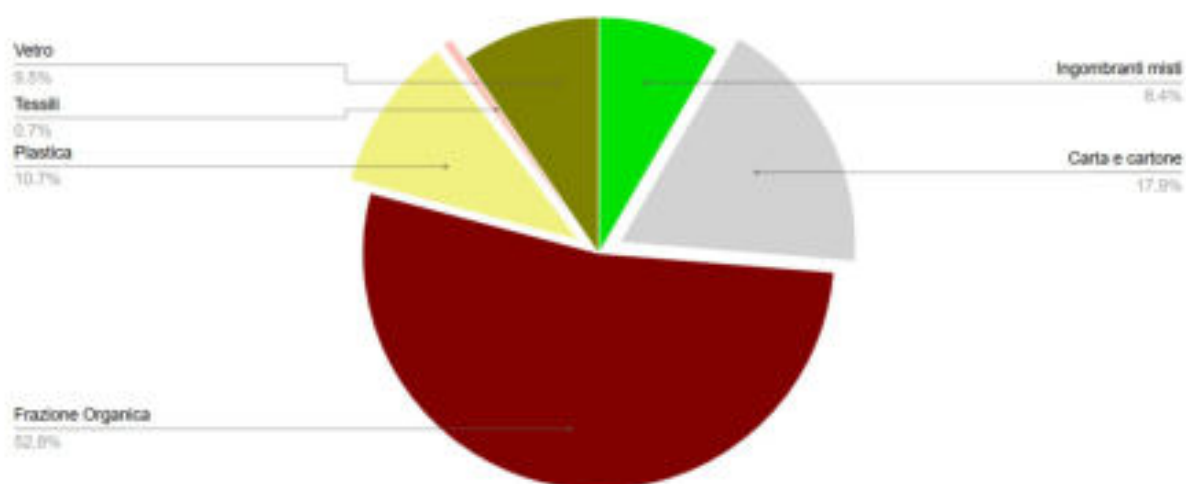
Andamento % RD



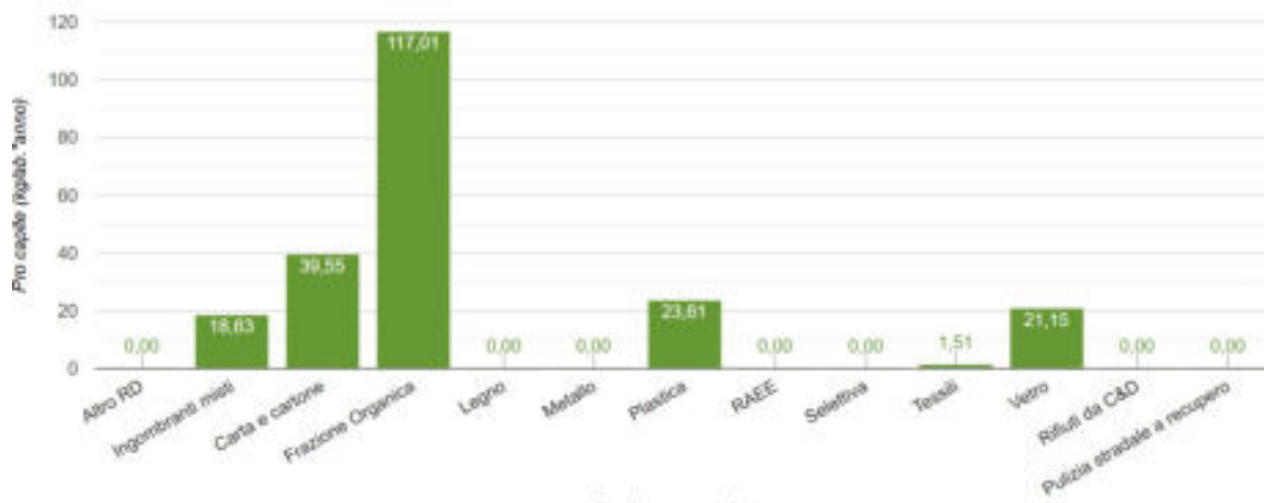
Andamento pro capite RD



Ripartizione % materiali



Ripartizione pro capite RD



COMUNE DI STORNARA

Dati di sintesi

Anno	Data relativa a:	Popolazione	RD (t)	Tot. RU (t)	RD (%)	RD Pro Capite (kg/ab.*anno)	RU pro capite (kg/ab.*anno)
2023	Comune di Stornara	5.773	1.072,050	2.306,380	46,60	185,70	398,47
2022	Comune di Stornara	5.772	1.400,100	2.640,080	53,04	242,58	457,39
2021	Comune di Stornara	5.751	1.069,220	2.069,812	51,66	185,92	398,90
2020	Comune di Stornara	5.742	272,010	2.477,020	10,98	47,37	431,39

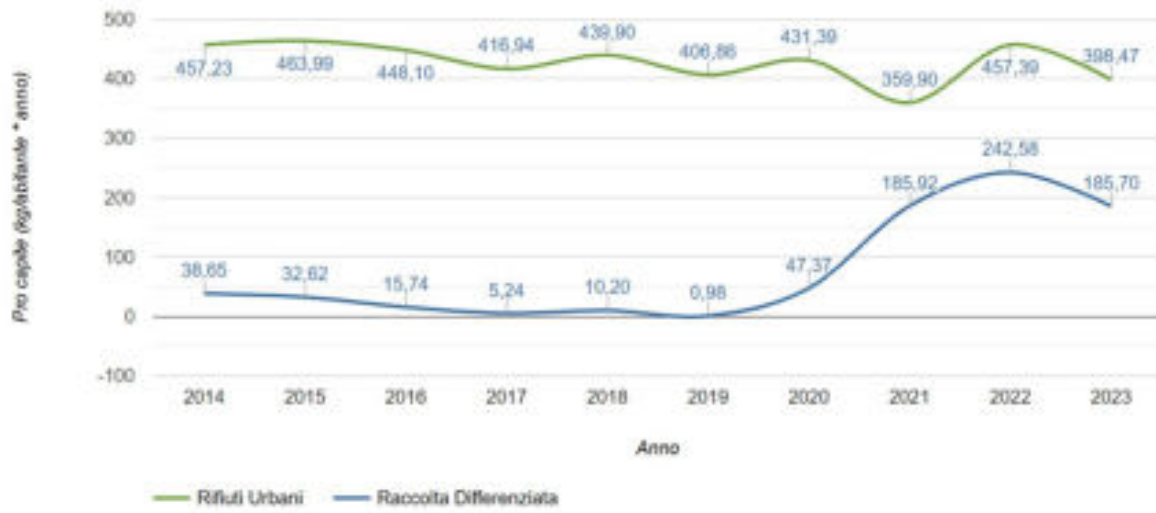
Dati di dettaglio

Anno	Data relativa a:	Altro RD	Ingebranti misti	Carta e cartone	Frazione Organica	Legno	Metallo	Plastica	RAEE	Selettiva	Tessili	Vetro	Rifiuti da C&D	Pulizia stradale a recupero
2023	Comune di Stornara	23,657	-	218,275	444,000	-	8,241	222,135	15,500	0,160	15,000	125,082	-	-
2022	Comune di Stornara	14,541	131,500	198,740	436,770	-	5,066	195,998	8,880	-	156,840	119,056	-	133,000
2021	Comune di Stornara	-	173,780	96,282	572,110	-	-	115,822	1,040	-	4,238	101,030	-	-
2020	Comune di Stornara	-	-	65,380	119,420	13,130	4,200	39,830	-	-	1,370	14,180	8,500	-

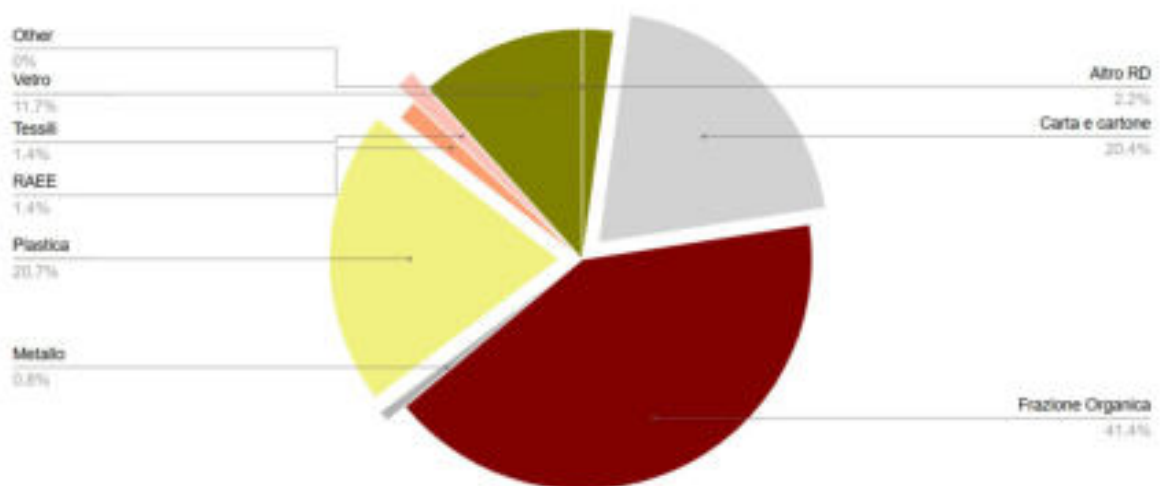
Andamento % RD



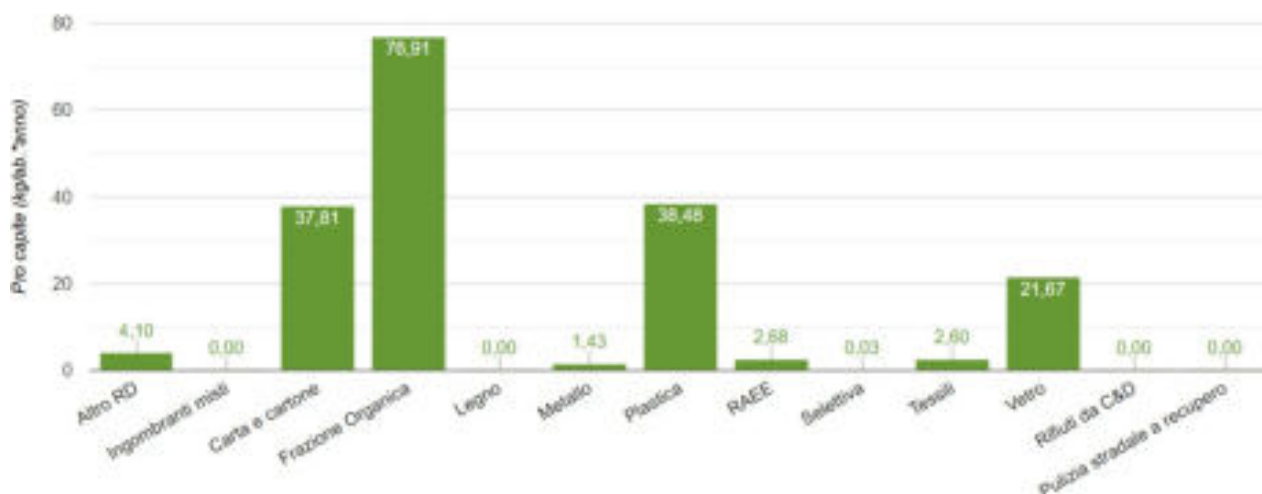
Andamento pro capite RD



Ripartizione % materiali



Ripartizione pro capite RD



COMUNE DI STORNARELLA

Dati di sintesi

Anno	Dato relativo a:	Popolazione	RD (t)	Tot. RI (t)	RD (%)	RD Pro capite (kg/ab.*anno)	RI pro capite (kg/ab.*anno)
2023	Comune di Stornarella	5.315	1.286,020	2.181,330	58,58	238,20	406,65
2022	Comune di Stornarella	5.230	806,020	2.295,690	34,85	152,70	438,10
2021	Comune di Stornarella	5.190	106,080	2.686,240	3,95	20,44	517,58
2020	Comune di Stornarella	5.191	98,340	2.432,980	4,11	19,25	468,60

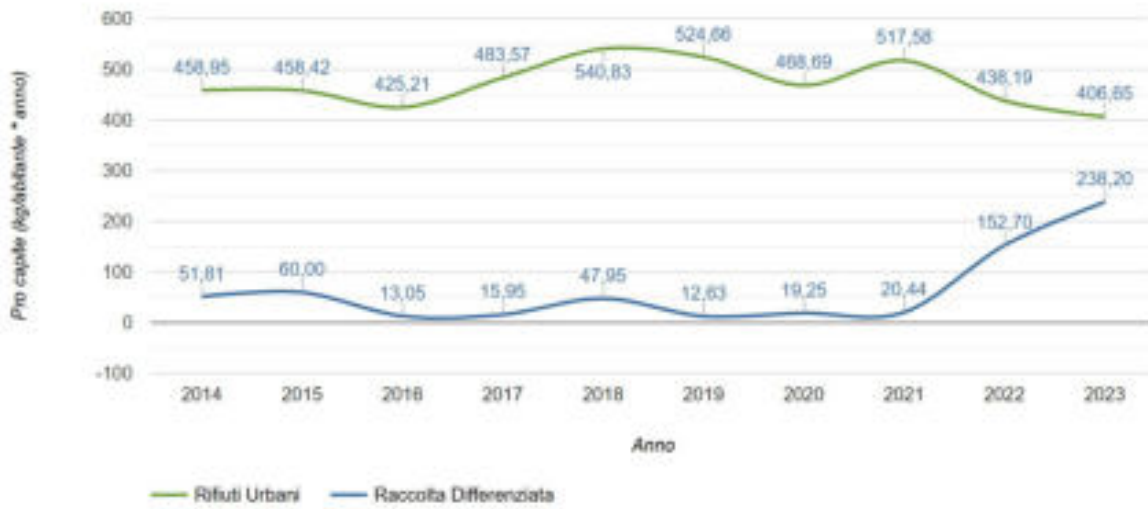
Dati di dettaglio

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
2023	Comune di Stornarella	31,922	87,620	240,129	652,370	-	11,121	100,481	-	-	-	137,357	4,520	-
2022	Comune di Stornarella	13,845	105,360	182,899	361,660	-	5,334	58,248	-	-	-	70,024	3,380	4,170
2021	Comune di Stornarella	-	49,680	39,300	6,910	-	-	-	-	-	3,670	-	4,320	-
2020	Comune di Stornarella	-	-	82,000	10,340	-	-	-	0,110	-	3,790	-	3,900	-

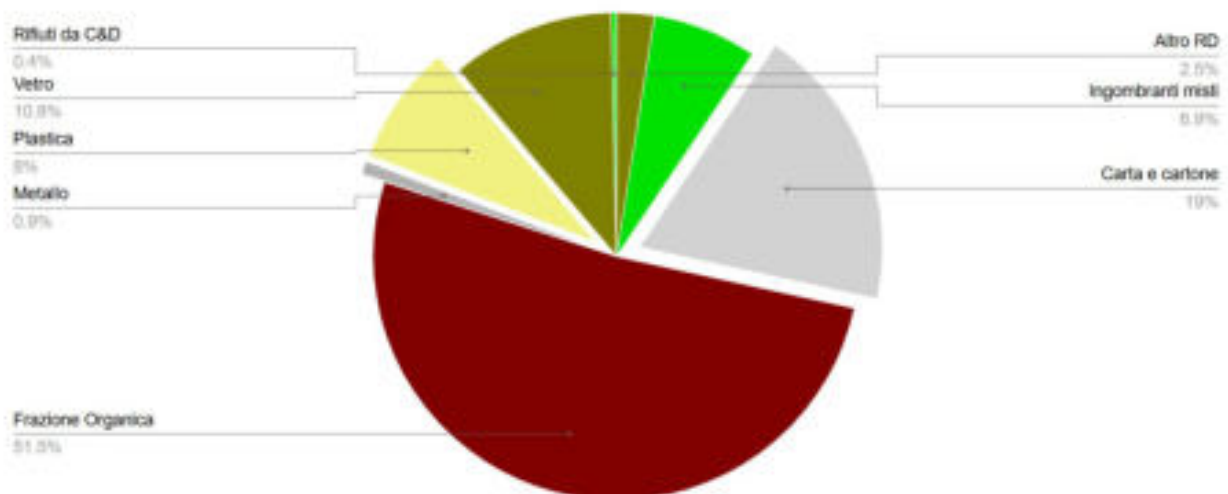
Andamento % RD



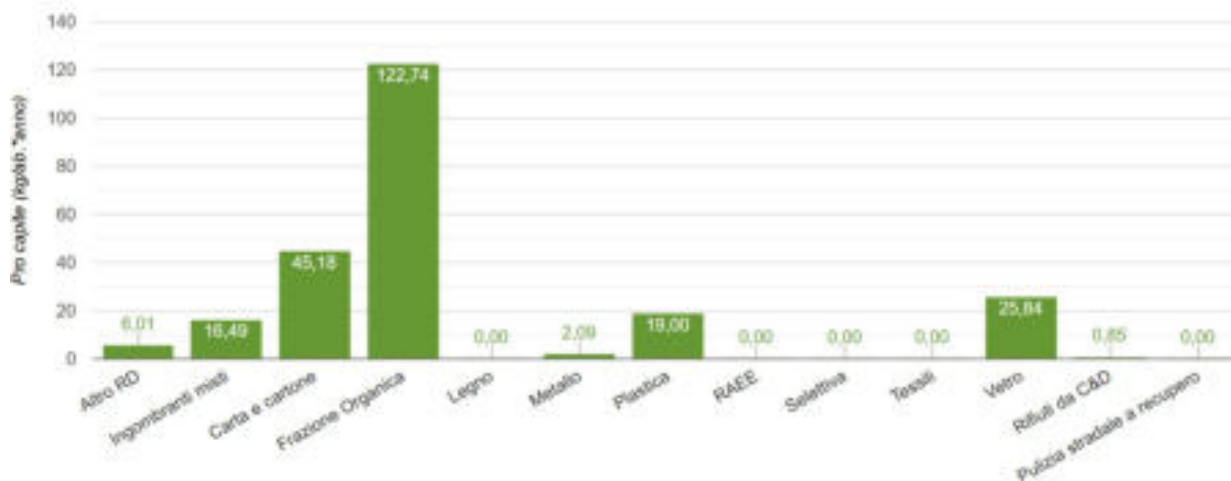
Andamento pro capite RD



Ripartizione % materiali



Ripartizione pro capite RD



MODULO RECLAMO

Spettabile
TEKNOSERVICE Srl
Viale dell'Artigianato 10
10045 Piossasco (TO)
Telefono 011 904311
Fax 011 9043249
e-mail: info@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, 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

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 (molto bassa) a 10 (molto alta) il suo voto rispetto alla Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale per quanto

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico										
Disponibilità servizi via internet										
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche,scioperi, ecc.)										
Disponibilità di informazioni sul servizio(depliant, sito web)										

riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto con il cliente:

Suggerimenti

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Numero verde/call center										
Sito internet										
Posta elettronica										
Nessuna di queste			80							

(molto bassa) a 10 (molto alta)

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.