

ARO VALLE DEL DINARINI



gea s.r.l.
divisione ecologia

L.T.S. Ambiente

Carta dei servizi

***per il servizio di spazzamento, raccolta e trasporto allo smaltimento
dei rifiuti solidi urbani differenziati e indifferenziati, compresi quelli
assimilati ed altri servizi di igiene pubblica all'interno dell'ARO
denominato "Valle del Dinarini"***

Sommario

1. PREMESSA	3
2. VALIDITA' CARTA DEI SERVIZI	3
3. DIFFUSIONE CARTA DEI SERVIZI	3
4. TERMINOLOGIA	3
5. PROFILO AZIENDALE SOGGETTI EROGATORI DEL SERVIZIO	4
6. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	6
7. STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI	8
8. RACCOLTA RIFIUTI DIFFERENZIATI.....	9
11. TUTELA DELL'UTENTE E PROCEDURE DI RECLAMO.....	11
12. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	12
13. CONTATTI	12

REVISIONI

Rev. N°	Data	Descrizione	Paragrafo
0	04.10.2017	Prima emissione	
1	25.01.2021	Transizione alla Norma UNI EN ISO 45001 Inserimento Centro comunale di Raccolta Furci Siculo	5

APPROVAZIONI

	Elaborata da	Verificata da	Approvata da
Funzione	A.T.I.	R.U.P.	A.T.I.
Firma			

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta il documento volto alla tutela dei diritti dei Cittadini/Consumatori, con il quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

La presente Carta dei Servizi è un documento attraverso il quale l'Associazione temporanea d'impresa, composta da Gea S.r.l. e L.T.S. AMBIENTE S.r.l., in qualità di erogatore del pubblico servizio di spazzamento, raccolta e trasporto allo smaltimento dei rifiuti solidi urbani differenziati e indifferenziati, per conto dell'ARO denominato "Valle del Dinarini", si impegna nei confronti dei Cittadini-Utenti a rispettare i principi, le regole e la qualità dei servizi, entro gli standard in esso indicati.

Attraverso la Carta dei servizi, la GEA S.r.l. e L.T.S. AMBIENTE S.r.l., individuano gli standard qualitativi e quantitativi del servizio, con l'intento di migliorare la qualità del servizio erogato, specificando i servizi erogati, l'accesso alle informazioni, gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure attraverso cui l'utente può inoltrare segnalazioni o reclami. L'Utente ha, pertanto, l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni e suggerimenti per migliorare il servizio.

La Carta dei Servizi rappresenta dunque l'impegno ad assicurare qualità ed efficienza nei confronti degli utenti e dei fruitori del servizio.

I principi della "Carta" sono correlabili ai criteri di qualità del servizio, di tutela del cittadino quale fruitore dello stesso e di garanzia del rispetto della qualità e dell'ambiente.

Nella Carta si ricordano inoltre i doveri dei cittadini, a cominciare dall'osservanza delle norme riportate nei Regolamenti Comunali, dalla corretta separazione e conferimento dei rifiuti, e dal rispetto di luoghi e spazi pubblici.

2. VALIDITA' CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha validità temporale pari a quella del contratto stipulato.

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e/o contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'ARO denominato "Valle del Dinarini", e/o da parte di uno dei comuni associati, e/o a seguito segnalazioni/reclami dell'utenza.

3. DIFFUSIONE CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza in formato cartaceo presso l'URP dei Comuni facente parte dell'ARO e sul sito internet <https://www.ltsambiente.it/aro-valle-del-dinarini/>.

4. TERMINOLOGIA

GESTORE: Ente erogatore che effettua servizi raccolta rifiuti

UTENTE: Cittadino/Commerciante/Artigiano

5. PROFILO AZIENDALE SOGGETTI EROGATORI DEL SERVIZIO

L.T.S. AMBIENTE S.r.l.

La L.T.S Ambiente nasce il 13 agosto 2013 e vanta un'esperienza professionale ultradecennale ed una elevata qualità dei servizi erogati grazie alla presenza di personale altamente specializzato e l'utilizzo di moderne ed efficienti tecnologie.

Si è nel tempo affermata come valido referente per Enti Pubblici ed Aziende Private nella gestione delle attività di recupero dei rifiuti industriali e speciali, nei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, nella raccolta differenziata ed altri servizi collaterali.

Ha sede legale in S. Agata Militello (ME) Via Ottorino Respighi n. 12, unità locali: Centro Servizi in S. Agata Militello (ME) Via Vallone Posta snc, Roccalumera (ME) Località Fiumarina, Centro Comunale Raccolta Contrada Piana in Roccalumera (ME), Centro Comunale Raccolta Zona Artigianale in Furci Siculo (ME).

Il parco mezzi della L.T.S Ambiente S.r.l. è tecnologicamente avanzato e completo per tutta la gamma dei servizi ambientali.

L'azienda presta particolare cura all'adeguamento tecnologico del parco macchine e delle attrezzature in dotazione;

Tutti gli automezzi sono dotati di un sistema di rilevazione satellitare che consente all'azienda di monitorare ogni loro spostamento e la tempistica impiegata per lo svolgimento delle operazioni di carico e scarico dei materiali.

L.T.S Ambiente S.r.l. offre molteplici servizi, tra i quali:

- ✓ Progettazione ed ottimizzazione di sistemi di raccolta rifiuti solidi urbani ed assimilabili;
- ✓ Ritiro, trasporto e smaltimento di rifiuti solidi urbani e assimilabili;
- ✓ Raccolta, trasporto smaltimento e/o recupero di rifiuti speciali pericolosi e non;
- ✓ Raccolta, trasporto e recupero di frazioni differenziate di carta, vetro, plastiche, legno, ingombranti, frazioni organiche e frazioni verdi;
- ✓ Spazzamento stradale manuale e meccanizzato;
- ✓ Gestione isole ecologiche e stazioni di trasferimento;
- ✓ Manutenzione aree verdi pubbliche.

CERTIFICAZIONI

Nel 2017, la L.T.S. Ambiente, con l'obiettivo di assicurare il miglioramento continuo, e la qualità, dei servizi offerti, garantire la sicurezza sul posto di lavoro, tutelare l'ambiente e soddisfare i lavoratori, clienti e consumatori, ha avviato l'iter per la gestione aziendale attraverso i requisiti delle Norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e OHSAS 18001, sviluppando un Sistema Integrato per la Gestione Qualità-Ambiente-Sicurezza che ha condotto l'azienda all'acquisizione delle certificazioni in conformità ai requisiti delle norme sopracitate.

GEA S.r.l.

La Ditta Gea s.r.l. è una società che opera con successo nel settore dei servizi di igiene ambientale. L'azienda vanta un'esperienza professionale ultradecennale ed una elevata qualità dei servizi erogati, grazie alla presenza di personale altamente specializzato e l'utilizzo di moderne ed efficienti tecnologie.

La Gea s.r.l. si è nel tempo affermata come valido referente per Enti Pubblici ed Aziende Private nella gestione delle attività di recupero dei rifiuti industriali e speciali, nei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, nella raccolta differenziata ed altri servizi collaterali. La sede legale si trova in L'Aquila, Località Boschetto snc, mentre quella operativa è in San Vincenzo Valle Roveto (AQ), Località Piana della Mola. Presso la sede operativa è ubicato l'innovativo impianto di trattamento, selezione e cernita dei materiali da avviare al recupero, all'interno di un vasto capannone di circa mq 2.000, il quale dispone altresì di un'area scoperta di mq. 5.000 per il deposito e la movimentazione dei materiali. Nel suddetto impianto vengono svolte le operazioni di stoccaggio, selezione, triturazione e cernita dei rifiuti provenienti dalla raccolta differenziata di carta, vetro, plastica, legno, alluminio, e imballaggi. Dalle attività di recupero ivi eseguite si ottengono le materie prime secondarie da destinare all'industria del riciclo ed ai consorzi nazionali di filiera (CONAI, COREPLA, COMIECO, COREVE, CIAL, CNA, RILEGNO). Il parco mezzi della Gea s.r.l. è tecnologicamente avanzato e completo per tutta la gamma dei servizi ambientali. L'azienda presta particolare cura all'adeguamento tecnologico del parco macchine e delle attrezzature in dotazione: difatti tutti gli automezzi vengono mensilmente sottoposti ad un rigoroso controllo volto a verificarne costantemente la perfetta efficienza e stato d'uso. Tutti gli automezzi sono inoltre dotati di un sistema di rilevazione satellitare che consente all'azienda di monitorare ogni loro spostamento e la tempistica impiegata per lo svolgimento delle operazioni di carico e scarico dei materiali. Gea s.r.l. offre molteplici servizi, tra i quali:

- ✓ Progettazione ed ottimizzazione di sistemi di raccolta rifiuti solidi urbani ed assimilabili;
- ✓ Ritiro, trasporto e smaltimento di rifiuti solidi urbani e assimilabili;
- ✓ Raccolta, trasporto smaltimento e/o recupero di rifiuti speciali pericolosi e non;
- ✓ Raccolta, trasporto e recupero di frazioni differenziate di carta, vetro, plastiche, legno, ingombranti, frazioni organiche e frazioni verdi;
- ✓ Spazzamento stradale manuale e meccanizzato;
- ✓ Gestione isole ecologiche e stazioni di trasferimento;
- ✓ Manutenzione aree verdi pubbliche;
- ✓ Gestione impianti di discarica per rifiuti urbani tal quali o trattati;
- ✓ Gestione stazioni di trasferimento di rifiuti provenienti dalla raccolta urbana e dalla raccolta differenziata.

La Gea dispone infine di propri impianti per la lavorazione e lo stoccaggio dei rifiuti raccolti in maniera differenziata, regolarmente autorizzati.

CERTIFICAZIONI

La GEA Srl, al fine di assicurare un alto livello dei servizi erogati ed a garanzia della qualità degli stessi, si è impegnata a conseguire i seguenti sistemi di gestione:

- ISO 9001 Sistema Gestione Qualità;
- ISO 14001 Sistema Gestione Ambientale;
- OHSAS 18001 Sistema di gestione a tutela della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori.

6. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Gestore eroga i servizi per l'attività di raccolta dei rifiuti e tutti gli altri servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

✓ **Rispetto delle normative ed onestà**

I servizi sono erogati nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla normativa vigente. In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

✓ **Uguaglianza e imparzialità**

L'erogazione dei servizi pubblici si basa sul principio di uguaglianza ed imparzialità. Le regole relative ai rapporti con i clienti sono uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, religione e opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, nell'ambito di aree territoriali e di categorie o fasce di clienti omogenee. Eventuali trattamenti differenziati possono essere praticati a fronte di oggettive esigenze e, in senso più favorevole, a utenti, anziani, portatori di handicap o altre categorie deboli.

✓ **Partecipazione**

Viene garantita la partecipazione dei cittadini alle prestazioni dei servizi sia per tutelare il diritto di corretta erogazione, sia per fornire la collaborazione ai fini del miglioramento della qualità.

Il coinvolgimento e la partecipazione degli utenti nella fase di valutazione del servizio è garantito attraverso la messa a disposizione di strumenti per la segnalazione continua di feed-back e suggerimenti (numero verde e pagina Facebook).

Inoltre ogni cittadino ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano direttamente, può presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

La L.T.S. AMBIENTE S.r.l. acquisisce e valuta periodicamente la soddisfazione dell'utente circa la qualità del servizio erogato.

✓ **Continuità e regolarità**

Viene garantito un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi dovuti ad eventi indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi, ecc.).

✓ **Efficienza ed efficacia**

È costante l'impegno a garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio erogato nell'ottica del miglioramento continuo, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali adeguate.

Tutto il personale aziendale è coinvolto a contribuire nel migliorare il livello qualitativo del servizio.

✓ **Cortesia**

È garantito all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. Nei rapporti diretti con l'utente è garantita l'identificabilità del proprio personale e del referente del servizio erogato.

✓ **Rispetto dell'ambiente**

Nello svolgimento del servizio è posta la massima attenzione, in ogni attività, alla tutela della sicurezza dei lavoratori, dei cittadini nonché alla salvaguardia dell'ambiente e si invitano gli Utenti a contribuire alla qualità del servizio con comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

✓ **Sicurezza**

Le maestranze operano in osservanza della normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i.).

Tutte le attrezzature, le macchine, i mezzi, i veicoli utilizzati per l'espletamento dei servizi rispettano le normative di sicurezza vigenti in materia di prevenzione degli infortuni e di codice della strada.

✓ **Privacy**

E' garantito il trattamento dei dati personali degli utenti, nel rispetto delle disposizioni legislative vigenti. Il titolare del trattamento dei dati personali è L.T.S. Ambiente S.r.l. con sede legale in Via Ottorino Respighi, 12 in Comune di Sant'Agata di Militello (ME). Per l'informativa completa visitare il sito <https://www.iubenda.com/privacy-policy/31725509>

✓ **Servizi**

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio definiti nella presente Carta sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, disposizioni della Pubblica Autorità.

I CITTADINI - UTENTI contribuiscono alla qualità del servizio rispettando i criteri per la raccolta e il conferimento delle diverse tipologie di rifiuti contenuti nei Regolamenti Comunali e nei calendari scaricabili dal sito <https://www.ltsambiente.it/aro-valle-del-dinarini/>

Le violazioni alle norme contenute nei Regolamenti Comunali sono accertate dal Corpo di Polizia Locale che può procedere a emettere la sanzione se prevista dal regolamento stesso.

In generale è corretto:

- usare sempre i cestini stradali per lo scopo per cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti, quindi non conferirvi i sacchetti di rifiuti domestici;
- non abbandonare nessun rifiuto su strade e territorio;
- nelle passeggiate con il cane utilizzare apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno depositate nei cestini porta rifiuti;
- effettuare la raccolta differenziata seguendo le indicazioni del proprio comune e del gestore;
- diminuire il volume dei vari rifiuti (ad esempio appiattendolo i cartoni o schiacciando le bottiglie di plastica) prima di gettarli;
- pulire i rifiuti da inviare a recupero (imballaggi in: plastica, vetro, metallo) prima di gettarli;
- conferire i rifiuti al servizio di raccolta negli appositi sacchi/contenitori (porta a porta) o nei corretti contenitori per tipologia distribuiti sul territorio (pile, medicinali, ecc.);
- rispettare il calendario e gli orari di esposizione dei rifiuti in strada per il ritiro;
- segnalare al Comune o al Gestore eventuali rifiuti abbandonati sul territorio (es. carogne, siringhe, ecc.).

7. STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

RACCOLTA RIFIUTI	
Attività	Standard qualità servizio
Raccolta a domicilio	➤ Rispetto calendario di raccolta - 100 % ➤ Recupero mancato servizio (per condizioni atmosferiche) il primo giorno di ripristino delle condizioni operative ➤ Recupero mancato servizio (per festività) il giorno precedente o successivo ➤ Inizio del servizio dopo le 6,00 e conclusione entro le 12,00 ➤ Comunicazione variazione calendario - 15/20 giorni prima
Dotazione sacchi o contenitori	➤ Distribuzione due volte l'anno presso centro servizi
Gestione centri di raccolta	➤ Rispetto giorni e orari di apertura - 100 % ➤ Presenza durante le ore di apertura di almeno 1 operatore
Raccolta presso utenze commerciali e/o luoghi pubblici/privati	➤ Rispetto calendario di svuotamento contenitori - 100 %
Raccolta rifiuti su prenotazione	➤ Rispetto ed evasione della prenotazione 100%

IGIENE URBANA	
Attività	Standard qualità servizio
Pulizie e spazzamento strade	➤ Rispetto calendario - 100 %
Svuotamento cestini	➤ Intervento entro 24 ore dalla richiesta del Comune
Pulizia delle aree in occasione di feste, manifestazioni in genere, attività di mercato	➤ Al termine dell'evento
Pulizia delle spiagge	➤ Intervento entro 24 ore dalla richiesta del Comune
Pulizia caditoie, spurgo pozzetti e griglia stradali	➤ Intervento entro 24 ore dalla richiesta del Comune
Taglio erba, manutenzione del verde, diserbo, etc.	➤ Rispetto calendario - 100 %
Servizi di disinfezione, demoscazione, disinfestazione e derattizzazione	➤ Intervento entro 24 ore dalla richiesta del Comune
Raccolta di carogne di animale	➤ Intervento entro 24 ore dalla richiesta del Comune
Raccolta rifiuti abbandonati e microdiscariche	➤ Intervento entro 24 ore dalla richiesta del Comune
Raccolta siringhe abbandonate	➤ Intervento entro 24 ore dalla richiesta del Comune

COMUNICAZIONE	
Attività	Standard qualità servizio
Gestione risposte scritte all'utenza a seguito segnalazione e/o reclami	➤ Risposta entro 4 giorni lavorativi
Numero verde per segnalazioni	➤ Disponibilità nei tempi indicati – 100%

8. RACCOLTA RIFIUTI DIFFERENZIATI

RIFIUTO	MODALITA' DI RACCOLTA			DESCRIZIONE
	RESIDENTI	ATTIVITA' COMMERCIALI	NON RESIDENTI	
Frazione umida	Porta a porta Centro Comunale di raccolta	Porta a porta Centro Comunale di raccolta	Isole ecologiche intelligenti	Il servizio consiste nella raccolta "porta a porta" erogato secondo "Calendario "Raccolta Rifiuti" disponibile sul sito https://www.ltsambiente.it/aro-valle-del-dinarini/. Gli utenti non residenti potranno utilizzare le isole ecologiche intelligenti, dislocate sul territorio comunale di appartenenza. Per poter usufruire dell'isola ecologica intelligente, l'utente dovrà essere abilitato al servizio. Per conoscere le modalità di abilitazione al servizio contattare il numero verde. Gli utenti residenti e le attività commerciali potranno, inoltre, smaltire tali rifiuti recandosi presso il centro comunale di raccolta.
Carta e cartone				
Imballaggi in plastica				
Vetro e lattine				
Verde (scarti vegetali)				
Pannolini e pannoloni	Porta a porta Previa richiesta all'ufficio comunale preposto		Non previsto	Il servizio consiste nel ritiro Pannolini per bimbi e pannoloni per adulti. Il servizio è disponibile per tutte le utenze che ne avranno fatto apposita richiesta tramite l'ufficio comunale preposto.
Grosse produzioni di Frazioni valorizzabili (carta e cartone – vetro – plastica – metalli, cellophan e polistirolo)	Non previsto	Ritiro presso utente Previa richiesta	Non previsto	Per le attività commerciali (Alberghi, Ristoranti, Supermercati, Bar, etc) e le utenze produttrici di imballaggi è disponibile il servizio di ritiro presso le utenze, di rifiuti separati quali vetro chiaro e vetro scuro, film estensibile in plastica, metalli separati da vetro e cartone, previa richiesta tramite numero verde. Tale servizio è disponibile previa richiesta, contattando numero verde, per le attività commerciali con grossa produzione di rifiuti.
Pile, farmaci scaduti	Contenitori presenti sul territorio comunale Centro Comunale di raccolta		Contenitori presenti sul territorio comunale	Sul territorio comunale, in prossimità di rivendite, farmacie sono stati predisposti contenitori per il conferimento di pile esauste, farmaci scaduti. Gli utenti residenti e le attività commerciali potranno, inoltre, smaltire tale rifiuto conferendoli direttamente presso il Centro Comunale di raccolta.
Rifiuti ingombranti	Porta a porta Previa prenotazione Centro Comunale di raccolta		Non previsto	Il servizio consiste nel ritiro dei rifiuti ingombranti (es. materassi, divani, legno, plastiche non imballaggi, etc.). Tale servizio è disponibile, previa prenotazione telefonica dell'utenza al numero verde, con ritiro a domicilio da parte di ns. personale. Gli utenti residenti e le attività commerciali potranno, inoltre, smaltire tale rifiuto conferendoli direttamente presso il Centro Comunale di raccolta.
Cartucce toner	Porta a porta Previa prenotazione		Non previsto	Il servizio è disponibile, previa prenotazione telefonica dell'utenza al numero verde, con ritiro a domicilio da parte di ns. personale.
RAEE frigoriferi, televisori, elettrodomestici, apparecchiature per lo sport e per il tempo libero, telefoni, etc.	Porta a porta Previa prenotazione Centro Comunale di raccolta		Non previsto	Il servizio nella raccolta dei beni durevoli, RAEE, frigoriferi, televisori, elettrodomestici, apparecchiature per lo sport e per il tempo libero, telefoni ed altri etc. è disponibile, previa prenotazione telefonica dell'utenza al numero verde, con ritiro a domicilio da parte di ns. personale. Gli utenti residenti e le attività commerciali potranno, inoltre, smaltire tale rifiuto conferendoli direttamente presso il Centro Comunale di raccolta.

RIFIUTO	MODALITA' DI RACCOLTA			DESCRIZIONE
	RESIDENTI	ATTIVITA' COMMERCIALI	NON RESIDENTI	
Sorgenti luminose	Centro Comunale di raccolta		Non previsto	Gli utenti residenti e le attività commerciali potranno smaltire tale rifiuto conferendoli direttamente presso il Centro Comunale di raccolta.
batterie	Contenitori distribuiti sul territorio comunale			Sul territorio comunale sono stati predisposti contenitori per la raccolta di tali rifiuti.
Accumulatori al piombo	Centro Comunale di raccolta		Non previsto	Gli utenti residenti e le attività commerciali potranno smaltire tale rifiuto conferendoli direttamente presso il Centro Comunale di raccolta.
Oli esausti	Centro Comunale di raccolta		Non previsto	Gli utenti residenti e le attività commerciali potranno smaltire tale rifiuto conferendoli direttamente presso il Centro Comunale di raccolta.
Abiti usati	Centro Comunale di raccolta		Non previsto	Gli utenti residenti e le attività commerciali potranno smaltire tale rifiuto conferendoli direttamente presso il Centro Comunale di raccolta.

9. RACCOLTA RIFIUTI INDIFFERENZIATI

RIFIUTO	MODALITA' DI RACCOLTA			DESCRIZIONE
	RESIDENTI	ATTIVITA' COMMERCIALI	NON RESIDENTI	
Secco residuo	Porta a porta		Non previsto	Il servizio consiste nella raccolta "porta a porta" erogato secondo "Calendario "Raccolta Rifiuti" disponibile sul sito https://www.ltsambiente.it/aro-valle-del-dinarini/
Grosse produzioni di rifiuti secco residuo	Non previsto	Porta a porta e a richiesta	Non previsto	Tale servizio è disponibile previa richiesta, contattando numero verde, per le attività commerciali con grossa produzione di rifiuti secco residuo.

10. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

I lavoratori preposti al servizio di raccolta rifiuti osserverà scrupolosamente le norme del Codice della Strada al fine di evitare qualsiasi comportamento che possa mettere in pericolo la propria incolumità o quella di terzi.

Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi agli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche con gli utenti.

Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento su cui sono riportati nome, fotografia e numero di matricola ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

In presenza di errori di conferimento da parte dell'utenza (contenuto e bidoni in modo non conforme alle indicazioni) il personale operativo segnala la non conformità mediante apposizione di adesivo specifico, predisposto in tre colori diversi: rosso, arancione e giallo.

STOP	OCCHIO AL CALENDARIO	AVVERTIMENTO
Abbiamo comunque svuotato il contenitore. Se nei giorni successivi la situazione non migliorerà saremo costretti ad applicare le sanzioni previste dal regolamento comunale.	Questo bidone è stato esposto nel giorno sbagliato! Consulta l'opuscolo per le istruzioni sulla raccolta differenziata. Si prega di ritirare il contenitore e di riesporlo il giorno del ritiro.	I rifiuti riciclabili non sono separati correttamente! Consulta l'opuscolo per le istruzioni sulla raccolta differenziata.

11. TUTELA DELL'UTENTE E PROCEDURE DI RECLAMO

I reclami sul mancato rispetto dei principi o degli standard definiti nella presente Carta dei servizi o delle condizioni di erogazione del servizio previste dal contratto vanno di norma presentati al Gestore che ne darà comunicazione per conoscenza al Comune.

Gli utenti possono presentare reclami e richieste di informazione inerenti al servizio sia in forma verbale che scritta, utilizzando i consueti canali d'accesso (numero verde, posta elettronica), di seguito riportati.

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerche di documenti per i quali comunque il tempo massimo di risposta è pari a 4 giorni lavorativi.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto si prevede una risposta nel minor tempo possibile e comunque non oltre il tempo massimo di 4 giorni lavorativi. Tale risposta deve dare informazioni sugli accertamenti compiuti, sui termini in cui l'azienda provvederà ad eliminare le irregolarità e a riparare i danni eventualmente arrecati.

Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal gestore, il termine di 4 giorni lavorativi può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

In caso di mancata risposta o di risposte ritenute insoddisfacenti in merito a segnalazioni o reclami su qualsiasi servizio oggetto della presente Carta, il cittadino-utente può rivolgersi al Comune.

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

12. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato dal Gestore attraverso valutazione periodica delle recensioni pervenute tramite social media.

I risultati delle indagini e gli standard medi di qualità raggiunti vengono analizzati al fine di sviluppare progetti ed iniziative per migliorare la qualità dei servizi erogati.

Gli utenti possono far pervenire al Gestore suggerimenti e proposte attraverso mail o pagina FACEBOOK di L.T.S. Ambiente.

13. CONTATTI

Per facilitare i rapporti tra gli utenti e il Gestore sono attivi i seguenti strumenti:

- **“Numero Verde” gratuito 800 688723** raggiungibile da linea fissa e mobile operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00 dal quale è possibile:
 - a) ottenere informazioni sui servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti in merito a modalità di conferimento dei rifiuti, orari, tipi di materiali oggetto di raccolta;
 - b) richiedere l'assegnazione o la sostituzione di contenitori;
 - c) prenotare i servizi a chiamata;
 - d) segnalare eventuali disservizi e presentare reclami.
- Casella di posta elettronica certificata all'indirizzo: Itsambientesrl@pec.it
- Sito internet del soggetto gestore all'indirizzo <https://www.Itsambiente.it/aro-valle-del-nisi/>;
- Pagina FACEBOOK L.T.S. AMBIENTE.