



# **COMUNE DI VALLE LOMELLINA**

## **(PV)**

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL COMUNE DI VALLE LOMELLINA (PV)**

Approvata con deliberazione di giunta municipale n.     del

---

## Sommario

Premessa.....	3
1.....Soggetti gestori e Utenze del Comune al 31/12/2023	3
2.....Schema Regolatorio .....	4
2.1 Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio .....	4
2.2 Modalità di attivazione, variazione o cessazione del servizio del servizio. ....	4
2.3 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati .....	5
2.4 Obblighi e requisiti minimi dello sportello di cui all'Articolo 20 e Articolo 22 ....	5
2.5 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V .....	6
2.6 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi .....	7
2.7 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare .....	7
2.8 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di Programma delle attività di raccolta e trasporto .....	7
2.9 Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	8
2.10 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	8
3..... Carta dei servizi ambientali per il Comune di Valle Lomellina, ditta Teknoservice.....	8

## Premessa

Con la delibera 15/2022/R/Rif ARERA ha introdotto il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito TQRIF) con l'obiettivo di individuare "un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, minimi ed omogenei, per tutte le gestioni del Paese, affiancati da indicatori e relativi standard generali, differenziati a seconda del livello qualitativo effettivo di partenza definito in base alle prestazioni previste nei Contratti di servizio e/o nelle Carte della qualità vigenti".

La delibera ha quindi definito un cronoprogramma per l'attivazione della procedura relativa alla qualità dei servizi con la scadenza del 31 marzo del 2024 per l'invio, ad ARERA, dei report di qualità. La presente relazione è redatta in ottemperanza a quanto disciplinato dall'articolo 58.2 dell'Allegato A alla Deliberazione 15/2022/R/Rif che dispone quanto segue:

"Per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, il gestore trasmette all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I".

Al momento l'Ente Territorialmente Competente (di seguito ETC) ha stabilito, per questo Comune il posizionamento della Gestione nello Schema Regolatorio I individuando gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario. Gli obblighi di servizio che i gestori devono rispettare, previsti per ciascuno schema regolatorio alla Tabella 2 dell'Appendice I allegata TQRIF, sono esplicitati in modo puntuale nella presente relazione.

### 1 Soggetti gestori e Utenze del Comune al 31/12/2023

Ai sensi dell'articolo 1 del dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif. la ditta TEKNOSCERVICE srl (p.iva 08854760017) rappresenta il gestore dell'attività di raccolta e trasporto il gestore delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade ed ha predisposto apposita carta della qualità dei servizi per il servizio svolto presso il Comune di Valle Lomellina. Il presente documento integra la predetta carta dei servizi ambientali per i servizi svolti dall'ente anche tramite soggetti diversi (Teknoservice srl)

Il Comune di Valle Lomellina rappresenta il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (di seguito gestore dell'attività di gestione tariffe) coadiuvato dalla ditta Stat servizi srl (p.iva 10319040969).

Nella tabella sottostante sono riportate le informazioni relative al numero di utenze, sia domestiche (UD) sia non domestiche (UND), attive e presenti sul territorio comunale alla data del 31/12/2023.

UD	868
UND	68
TOTALE UTENZE	936

---

## 2 Schema Regolatorio

Sulla base dell'analisi complessiva relative alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti, valutati i livelli di qualità tecnica e contrattuale attualmente presenti e stabiliti gli impegni ed obiettivi futuri volti a garantire un elevato livello del servizio erogato, l'ETC ha ritenuto di poter collocare il Comune di Valle Lomellina nello Schema Regolatorio I così come riportato all'articolo 3.1 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif. (A mezzo deliberazione di giunta municipale, da ultimo la numero 29 del 18.04.2024)

Per ognuno dei deversi obblighi di servizio, indicati nella Tabella 2 dell'Appendice I allegata TQRIF, nella presente relazione sono specificate le modalità di attuazione dei diversi servizi sulla base degli obblighi previsti all'articolo 3.1 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif.

### 2.1 Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio

Il Comune sulla base degli obblighi di cui l'articolo 5.1 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif, ha predisposto la Carta della qualità del servizio contenente i riferimenti a ciascun servizio, le indicazioni degli obblighi di servizio così come gli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità. La Carta della qualità del servizio viene pubblicata sul sito web del Comune come da articolo 5.2 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif. che comprende e unitamente alla carta dei servizi ambientali predisposti dal gestore di cui al punto 3 del presente documento

Link alla *Carta della qualità del servizio*

<https://www.comune.vallelomellina.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/carta-della-qualita-del-servizio>

### 2.2 Modalità di attivazione, variazione o cessazione del servizio del servizio.

Le modalità di richiesta di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, da parte dell'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe, sono state organizzate attraverso la predisposizione dell'apposito modulo, secondo le modalità riportate all'articolo 6 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif. Per le richieste di variazione e di cessazione del servizio, da parte dell'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe, sono stati predisposti appositi moduli compilabili nel rispetto dei tempi e delle modalità stabilite dall'articolo 10 e articolo 11 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif. I moduli sono scaricabili dal sito web del comune e compilabili direttamente dai cittadini.

Link alla modulistica

<https://www.statservizi.it/>

<https://www.comune.vallelomellina.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti>

---

## 2.3 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

La risposta a reclami, rettifiche e richieste di informazioni rivolta dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe, sono organizzate secondo i criteri stabiliti dall'articolo 18 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif, nel rispetto della completa chiarezza e della comprensibilità della risposta erogata. Per le richieste di informazioni, di reclami scritti e per quelle di rettifica, congiuntamente al principio di comprensibilità e chiarezza della risposta fornita agli utenti, sono garantiti elementi minimi comuni come il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire ulteriori chiarimenti e il riferimento al reclamo scritto, così come richiesto dall'articolo 18.1 dell'Allegato A del TQRIF.

Si sono attivate le procedure di gestione dei reclami, richiesta scritte di informazioni a rettifica degli importi addebitati, ai sensi degli artt. 13, 17 e 18 TQRIF. Sono stati, infatti, predisposti appositi moduli da parte dell'amministrazione, che il cittadino può compilare e trasmettere tramite mail al Comune o recandosi allo sportello; inoltre, le richieste di informazioni possono essere sempre inviate dal contribuente al Comune tramite mail, posto che il cittadino- contribuente è sempre libero di accedere ai servizi informativi tramite il sito internet del Comune e quello della Società STAT Servizi Srl al link: <https://www.statservizi.it/>; nonché inviando una semplice richiesta all'indirizzo mail dedicato del Comune: [comunedivallelomellina@statservice.it](mailto:comunedivallelomellina@statservice.it) .

Link alla modulistica
<a href="https://www.statservizi.it/">https://www.statservizi.it/</a>
<a href="https://www.comune.vallelomellina.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/modulistica-per-l-invio-di-reclami">https://www.comune.vallelomellina.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/modulistica-per-l-invio-di-reclami</a>

## 2.4 Obblighi e requisiti minimi dello sportello di cui all'Articolo 20 e Articolo 22

Il gestore dell'attività di gestione tariffe ha predisposto uno sportello fisico a cui l'utente può rivolgersi per le diverse esigenze quali reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio come da articolo 19 e 22 del 15/2022/R/rif.

Si sono applicati gli standard minimi per il servizio telefonico di gestione delle richieste e delle informazioni che riguardano l'applicazione del tributo e delle eventuali riduzioni applicabili. I contribuenti possono chiamare sia direttamente il Comune, agli orari indicati sul sito dell'amministrazione e riportati nella sottostante tabella; oppure contattare gli uffici Stat dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00 tramite il numero verde 800703665 - previsto ai sensi dell'art. 20 del TQRIF-

Di seguito sono riportate le informazioni relative all'orario di apertura agli utenti dello sportello fisico per il Comune

Giorno settimanale	Orario mattina		Orario pomeridiano	
Lunedì	9,00	13,00		
Martedì	9,00	13,00		
Mercoledì	9,00	13,00		
Giovedì	9,00	13,00		
Venerdì	9,00	13,00		
Sabato	9,00	12,30		

Nel rispetto dell'articolo 20 del 15/2022/R/rif, il gestore dell'attività di gestione tariffe e il gestore della raccolta e trasporto hanno predisposto all'utente un numero gratuito per la richiesta di informazioni, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, per la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Numero verde gestore tariffe	800703665
Numero verde gestore servizio raccolta	800 681650

## 2.5 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V

Dal momento che la disciplina regolatoria stabilita dall'Autorità ha introdotto alcune disposizioni vincolanti per tutti i Gestori del tributo, il Comune di Valle Lomellina ha provveduto all'adeguamento regolamentare attraverso la Delibera di Consiglio Comunale n.9 del 26.04.2023 I principali aspetti di modifica apportati sulla scorta dell'introduzione del TQRIF sono i seguenti:

- procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori dal servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche (art. 3 Delibera ARERA 15/2022);
- rateizzazione dei versamenti ordinari e individuazione dei requisiti necessari al riconoscimento della stessa (art. 27.1 All. A Delibera ARERA 15/2022);
- rettifica degli importi erroneamente addebitati al contribuente (art. 28 All. A Delibera ARERA 15/2022);
- decorrenza delle dichiarazioni di variazione in corso d'anno che comportano un diverso ammontare del tributo.

Link Regolamento Tari

<https://www.comune.vallelomellina.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/regolamenti>

---

## 2.6 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi

Sono garantiti all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi applicando gli adempimenti esposti nell'articolo 29 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif e attuando le regole di raccolta volte a contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. Le modalità e i tempi per la fruizione del servizio di ritiro su chiamata sono attuate in accordo con l'articolo 30 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif. Per il Comune di Valle Lomellina è stato individuato il gestore Teknoservice s.r.l. come fornitore del ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio su chiamata senza oneri aggiuntivi.

Il diritto al ritiro gratuito per ogni contribuente si applica ad un numero massimo di due ritiri gratuiti annuali e i successivi a pagamento, per utenza almeno a bordo strada con un limite di tre pezzi per ciascun ritiro.

Link Calendario raccolta

<https://www.comune.vallelomellina.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/calendario-orari-e-modalita-di-raccolta-dei-rifiuti>

## 2.7 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

Le modalità di segnalazione di disservizi legati alla raccolta stradale, allo spazzamento e lavaggio possono essere effettuate dall'utente attraverso lo sportello descritto al paragrafo 2.4 della relazione, attraverso le modalità riportate nell'articolo 32 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif. I tempi di intervento in caso di segnalazioni per disservizi e di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare seguono le regole riportate negli articoli 33 e 34 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif.

## 2.8 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di Programma delle attività di raccolta e trasporto

In accordo con l'articolo 35.1 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif, il gestore della raccolta e trasporto ha predisposto una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità. Inoltre, in accordo con l'articolo 35.2 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif, il gestore della raccolta e trasporto ha predisposto Programma delle attività di raccolta e trasporto con le specifiche informative relative la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta e le informazioni con relative ai servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.

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

---

## 2.9 Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade

In accordo con l'articolo 42.1 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade ha predisposto Programma delle attività di spazzamento e lavaggio con le informazioni relative le strade e aree mercatali, e informazioni relative alla data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, per l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni. Il Programma di cui sopra è disponibile sul sito web

Link Programma delle Programma delle attività di spazzamento e lavaggio

<https://www.comune.vallelomellina.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/calendario-e-orari-spazzamento-e-lavaggio-delle-strade>

## 2.10 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Il gestore della raccolta e trasporto ha predisposto procedure (paragrafo 2.4 della presente relazione) come riportate all'articolo 48 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif, volte a rispondere gli obblighi relativi alla sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani e per la raccolta delle segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio. il gestore della raccolta e trasporto dispone di un numero verde gratuito dedicato (800681650) raggiungibile sia da rete fissa che da rete mobile. I recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento sono altresì riportati all'interno della Carta della Qualità del Servizio.

## 2.11 Validità della Carta del servizio

“La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

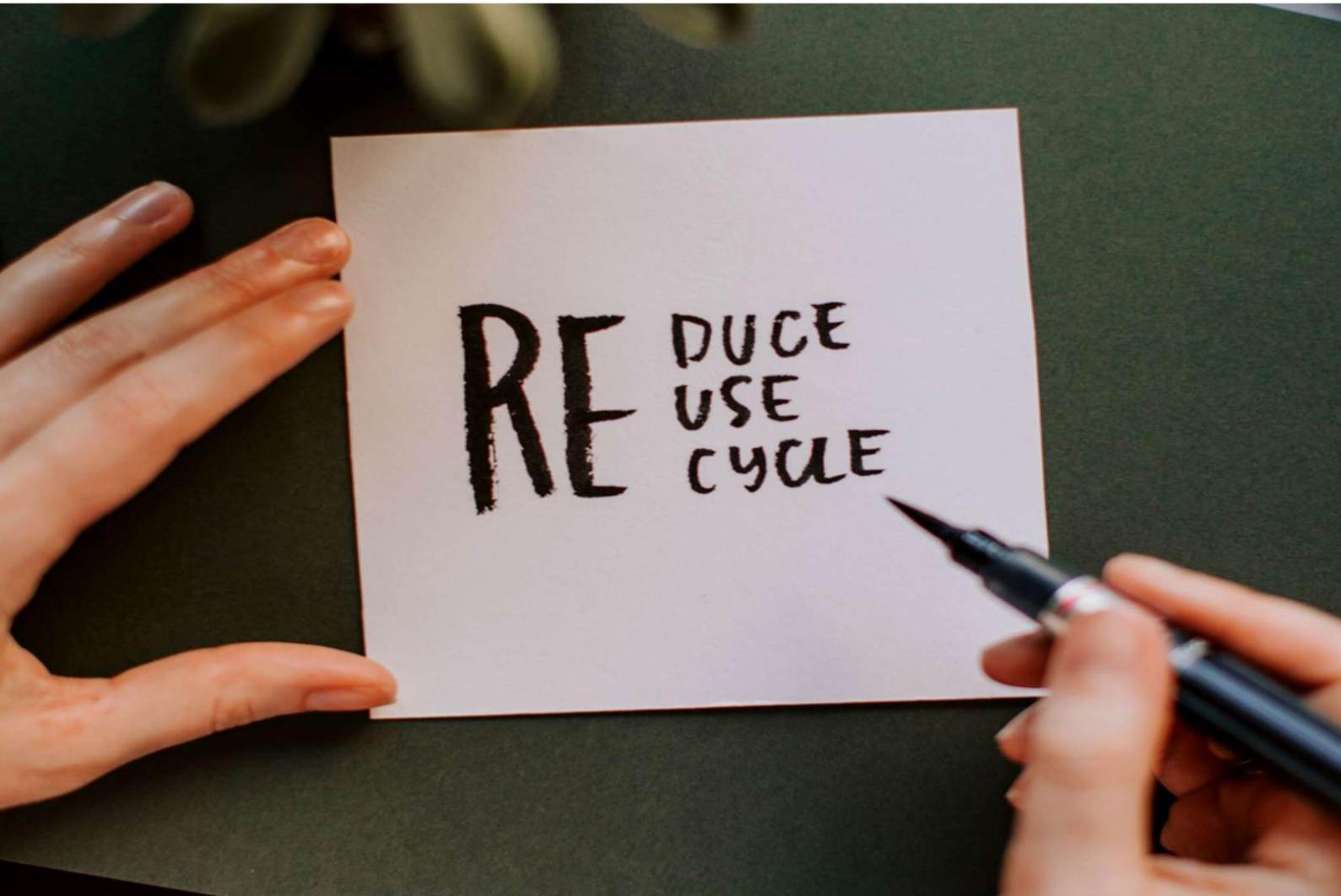
La stessa integra, si collega e si completa come detto al paragrafo 1 con la carta dei servizi ambientali predisposta dalla ditta che gestisce i servizi di raccolta e smaltimento dei rifiuti (Teknoservice srl)

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito internet del comune all'indirizzo <https://www.comune.vallelomellina.pv.it>, nella sezione Amministrazione trasparente, Trasparenza gestione rifiuti, Nonché presso gli uffici comunali siti in Valle Lomellina, Piazza Municipio 2.



TeknoService



---

# **3. CARTA DEI SERVIZI AMBIENTALI**

Comune di Valle Lomellina

---

Edizione marzo 2023

---

## SEZIONE 1 -

Oggetto e ambito di applicazione

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

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

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

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

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

---

Riferimenti normativi

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

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

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

## Inquadramento della gestione nello schema regolatorio

Il Comune di Valle Lomellina con Delibera GC. n°29 del 18/04/2024 ha posizionato la gestione nello schema regolatorio al primo livello qualitativo.

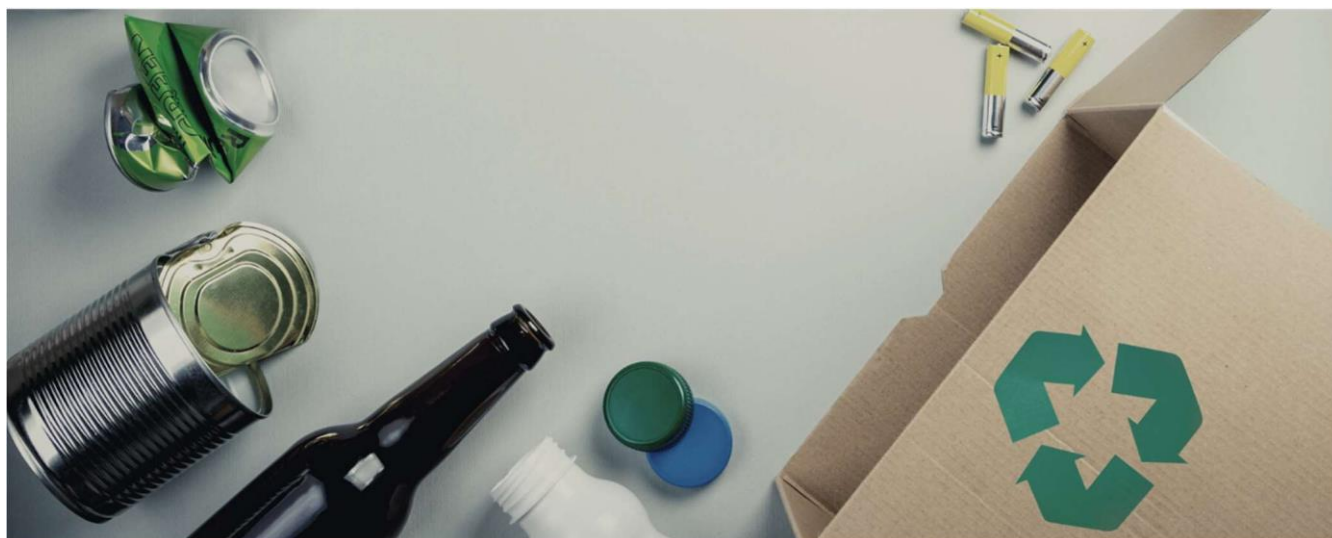
		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE – NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III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

Periodo di validità – Revisioni

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

Dove trovare la Carta dei Servizi

La carta dei servizi è pubblicata sul sito WEB del Comune di Valle Lomellina 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;

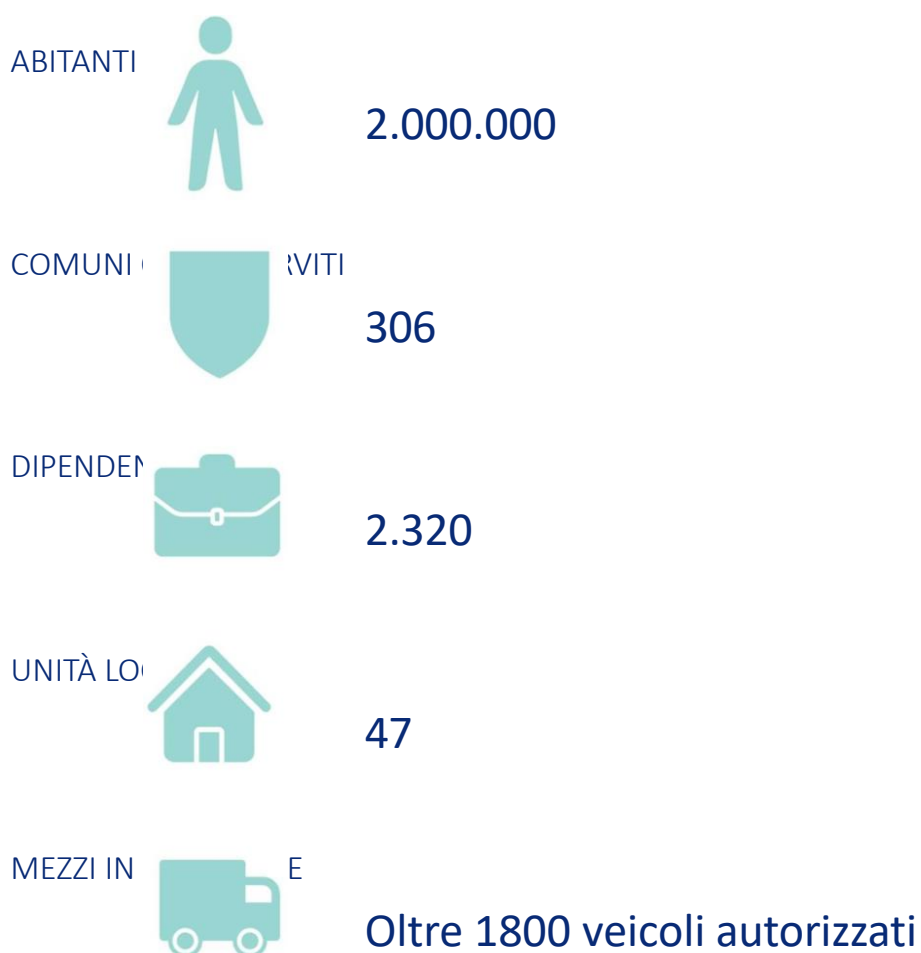
- Gestione di centri di raccolta rifiuti, impianti e discariche, compresa la compattazione e la movimentazione;
- Gestione impianti di stoccaggio e distribuzione di combustibile, carburanti e lubrificanti, fornitura di combustibili liquidi, gassosi e solidi ad enti pubblici e privati;
- Costruzione e 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.



## AUTORIZZAZIONI

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

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

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



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

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

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

- **Certificazione del sistema di gestione della sicurezza** attestante il rispetto delle norme di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori secondo la normativa OHSAS 18001:2007 (Occupational Health and Safety Assessment Series);
- **Certificazione del Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro** attestante il rispetto delle norme sicurezza, ridurre i rischi in ambito lavorativo e migliorare la salute e il benessere dei lavoratori secondo la normativa ISO 45001:2018
- **Certificazione del sistema della gestione aziendale attinenti alla responsabilità sociale d'impresa** (CSR - corporate social responsibility) attestante il rispetto delle norme di responsabilità sociale d'impresa secondo la normativa SA 8000:2014 (Social Accountability);

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

- Estrazione, fornitura e trasporto di terra e materiali inerti; noli a freddo di macchinari; noli a caldo;
- Autotrasporto per conto terzi
- Servizi ambientali, comprese le attività di raccolta, di trasporto nazionale e transfrontaliero, anche per conto di terzi, di trattamento e di smaltimento dei

---

rifiuti, nonché le attività di risanamento e di bonifica e gli altri servizi connessi alla gestione dei rifiuti;

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

---

## POLITICA DELLE QUALITÀ

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## SEZIONE 3 – PRINCIPI FONDAMENTALI

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

### *Eguaglianza di trattamento*

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

### *Imparzialità*

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

### *Continuità e regolarità*

TEKNOSERVICE S.r.l. garantisce lo svolgimento regolare e continuo del servizio su tutto il territorio. Derghe a tale impegno sono imputabili esclusivamente a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali eventi naturali, scioperi, impedimenti di terzi, ecc.). Eventuali disservizi vengono tempestivamente individuati e risolti grazie al controllo sul territorio svolto costantemente dai responsabili delle singole unità

---

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

#### *Partecipazione*

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

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

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

#### *Professionalità*

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

#### *Lealtà e correttezza*

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

#### *Chiarezza delle informazioni*

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

#### *Tutela dell'Ambiente*

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

---

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

#### *Sicurezza dei lavoratori*

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

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

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

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

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



---

I fattori caratterizzanti la qualità sono:

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

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

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

#### *Cause di forza maggiore*

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

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

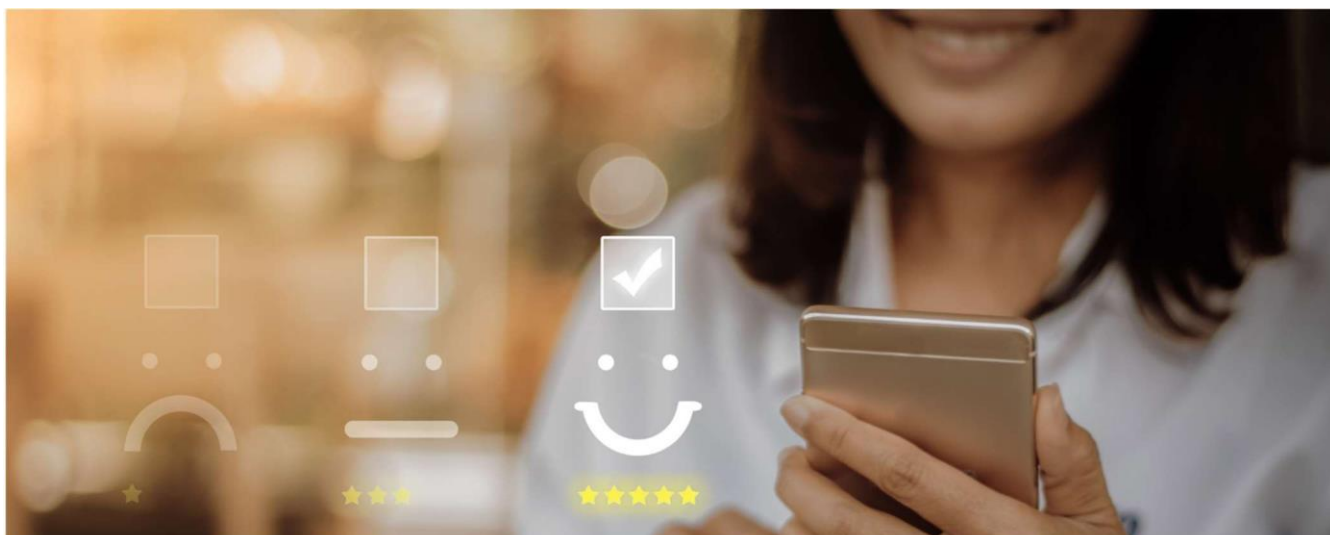
#### *Privacy*

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

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

---

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



## SEZIONE 4 – RAPPORTI CON L'UTENZA

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

Gestione dei punti di contatto

*Sportelli informativi*

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

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

*Localizzazione del punto informativo*

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

*Orari*

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

*Informazioni e utilità*

Tramite il sito internet l'utente può:

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

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

#### *Servizio telefonico*

È attivo un servizio telefonico gratuito (numero verde) al numero 800 681650 operativo con operatore telefonico dalle 08.30 alle 16.30 dal lunedì al venerdì e dalle 08.00 alle 12.00 il sabato. Negli altri orari è operativa la segreteria telefonica.

#### *Informazioni e utilità*

Tramite il servizio telefonico l'utente può:

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

---

### *Tempi di attesa*

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

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

### Gestione delle segnalazioni e dei reclami

#### *Segnalazioni e richieste di informazione*

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

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

#### *Reclami*

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

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

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

La risposta conterrà:

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

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

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



#### *Organi di tutela*

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



## SEZIONE 5 – SERVIZI DI IGIENE URBANA

### Generalità

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

Le principali attività svolte sul territorio sono:

- a. Raccolta differenziata domiciliare e stradale dei rifiuti urbani prodotti dalle utenze domestiche e non domestiche;
- b. Raccolta domiciliare degli scarti vegetali
- c. Raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti e RAEE
- d. Raccolta dei farmaci scaduti o inutilizzati e delle pile esauste;
- e. Gestione centro comunale di raccolta;
- f. Spazzamento meccanizzato delle vie pubbliche
- g. Campagne di informazione, del sito web, del numero verde;
- h. Campagne di analisi merceologiche e di controllo sui rifiuti;
- i. Tracciabilità, rendicontazione e reportistica sul servizio;
- j. Elaborazione della Carta dei Servizi;

---

## Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti

### *Modalità di raccolta*

La raccolta delle frazioni principali – frazione organica, secco residuale, plastica, carta, vetro, verde e lattine e cartone – viene effettuata con la modalità domiciliare porta a porta. Ogni utenza è dotata di contenitori specifici per ciascuna tipologia di rifiuto. La dotazione di contenitori è fatta per ogni singola utenza in funzione della tipologia e della dimensione.

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

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

### *Modalità di esposizione*

I contenitori devono essere esposti, a cura degli utenti, su aree pubbliche, e comunque in luoghi facilmente accessibili ai mezzi di raccolta.

Gli utenti devono esporre i rifiuti dopo le ore 22.00 del giorno antecedente la raccolta e prima delle ore 06.00 del giorno di raccolta.

### *Tipologia di contenitori*

I contenitori utilizzati per il servizio di raccolta domiciliare sono i seguenti:

- Pattumiere in polietilene da 10 litri di colore marrone per la raccolta interna della frazione organica
- Mastelli in polietilene da 20 litri di colore marrone per l'esposizione della frazione organica
- Mastelli in polietilene da 40 litri di colore grigio per l'esposizione della frazione secca
- Mastelli in polietilene da 40 litri di colore verde per l'esposizione vetro
- Sacchetti in polietilene di colore giallo della capacità di 110 litri per la raccolta della plastica
- Mastelli in polietilene da 40 litri di colore verde per l'esposizione del vetro
- Scarti vegetali contenitori carrellati in polietilene da 360 litri di colore verde
- Contenitori carrellati di varia volumetria per la raccolta presso utenze particolari (grandi condomini, utenze non domestiche di dimensioni rilevanti)
- Carta e Cartone vengono raccolti sfusi

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

GENNAIO 2024			FEBBRAIO 2024			MARZO 2024			APRILE 2024			MAGGIO 2024			GIUGNO 2024		
1	LUN		1	GIO	UMIDO	1	VEN	PLASTICA	1	LUN	UMIDO	1	MER		1	SAB	PANNOLINI
2	MAR	SECCO	2	VEN	PLASTICA	2	SAB	PANNOLINI	2	MAR	VETRO   SECCO	2	GIO	UMIDO   CARTA	2	DOM	
3	MER	CARTA	3	SAB	PANNOLINI	3	DOM		3	MER	CARTA	3	VEN	PLASTICA	3	LUN	UMIDO   VERDE
4	GIO	UMIDO	4	DOM		4	LUN	UMIDO	4	GIO	UMIDO	4	SAB	PANNOLINI	4	MAR	SECCO
5	VEN	PLASTICA	5	LUN	UMIDO	5	MAR	VETRO   SECCO	5	VEN	PLASTICA	5	DOM		5	MER	CARTA
6	SAB	PANNOLINI	6	MAR	VETRO   SECCO	6	MER	CARTA	6	SAB	PANNOLINI	6	LUN	UMIDO   VERDE	6	GIO	UMIDO
7	DOM		7	MER	CARTA	7	GIO	UMIDO	7	DOM		7	MAR	SECCO	7	VEN	PLASTICA
8	LUN	UMIDO	8	GIO	UMIDO	8	VEN	PLASTICA	8	LUN	UMIDO   VERDE	8	MER	CARTA	8	SAB	PANNOLINI
9	MAR	VETRO   SECCO	9	VEN	PLASTICA	9	SAB	PANNOLINI	9	MAR	SECCO	9	GIO	UMIDO	9	DOM	
10	MER	CARTA	10	SAB	PANNOLINI	10	DOM		10	MER	CARTA	10	VEN	PLASTICA	10	LUN	UMIDO
11	GIO	UMIDO	11	DOM		11	LUN	UMIDO   VERDE	11	GIO	UMIDO	11	SAB	PANNOLINI	11	MAR	VETRO   SECCO
12	VEN	PLASTICA	12	LUN	UMIDO	12	MAR	SECCO	12	VEN	PLASTICA	12	DOM		12	MER	CARTA
13	SAB	PANNOLINI	13	MAR	SECCO	13	MER	CARTA	13	SAB	PANNOLINI	13	LUN	UMIDO	13	GIO	UMIDO
14	DOM		14	MER	CARTA	14	GIO	UMIDO	14	DOM		14	MAR	VETRO   SECCO	14	VEN	PLASTICA
15	LUN	UMIDO	15	GIO	UMIDO	15	VEN	PLASTICA	15	LUN	UMIDO	15	MER	CARTA	15	SAB	PANNOLINI
16	MAR	SECCO	16	VEN	PLASTICA	16	SAB	PANNOLINI	16	MAR	VETRO   SECCO	16	GIO	UMIDO	16	DOM	
17	MER	CARTA	17	SAB	PANNOLINI	17	DOM		17	MER	CARTA	17	VEN	PLASTICA	17	LUN	UMIDO   VERDE
18	GIO	UMIDO	18	DOM		18	LUN	UMIDO	18	GIO	UMIDO	18	SAB	PANNOLINI	18	MAR	SECCO
19	VEN	PLASTICA	19	LUN	UMIDO	19	MAR	VETRO   SECCO	19	VEN	PLASTICA	19	DOM		19	MER	CARTA
20	SAB	PANNOLINI	20	MAR	VETRO   SECCO	20	MER	CARTA	20	SAB	PANNOLINI	20	LUN	UMIDO   VERDE	20	GIO	UMIDO
21	DOM		21	MER	CARTA	21	GIO	UMIDO	21	DOM		21	MAR	SECCO	21	VEN	PLASTICA
22	LUN	UMIDO	22	GIO	UMIDO	22	VEN	PLASTICA	22	LUN	UMIDO   VERDE	22	MER	CARTA	22	SAB	PANNOLINI
23	MAR	VETRO   SECCO	23	VEN	PLASTICA	23	SAB	PANNOLINI	23	MAR	SECCO	23	GIO	UMIDO	23	DOM	
24	MER	CARTA	24	SAB	PANNOLINI	24	DOM		24	MER	CARTA	24	VEN	PLASTICA	24	LUN	UMIDO
25	GIO	UMIDO	25	DOM		25	LUN	UMIDO   VERDE	25	GIO	UMIDO	25	SAB	PANNOLINI	25	MAR	VETRO   SECCO
26	VEN	PLASTICA	26	LUN	UMIDO   VERDE	26	MAR	SECCO	26	VEN	PLASTICA	26	DOM		26	MER	CARTA
27	SAB	PANNOLINI	27	MAR	SECCO	27	MER	CARTA	27	SAB	PANNOLINI	27	LUN	UMIDO	27	GIO	UMIDO
28	DOM		28	MER	CARTA	28	GIO	UMIDO	28	DOM		28	MAR	VETRO   SECCO	28	VEN	PLASTICA
29	LUN	UMIDO   VERDE	29	GIO	UMIDO	29	VEN	PLASTICA	29	LUN	UMIDO	29	MER	CARTA	29	SAB	PANNOLINI
30	MAR	SECCO				30	SAB	PANNOLINI	30	MAR	VETRO   SECCO	30	GIO	UMIDO	30	DOM	
31	MER	CARTA				31	DOM					31	VEN	PLASTICA			

LUGLIO 2024			AGOSTO 2024			SETTEMBRE 2024			OTTOBRE 2024			NOVEMBRE 2024			DICEMBRE 2024		
1	LUN	UMIDO   VERDE	1	GIO	UMIDO	1	DOM		1	MAR	VETRO   SECCO	1	VEN	PLASTICA	1	DOM	
2	MAR	SECCO	2	VEN	PLASTICA	2	LUN	UMIDO	2	MER	CARTA	2	SAB	PANNOLINI	2	LUN	UMIDO
3	MER	CARTA	3	SAB	PANNOLINI	3	MAR	VETRO   SECCO	3	GIO	UMIDO	3	DOM		3	MAR	VETRO   SECCO
4	GIO	UMIDO	4	DOM		4	MER	CARTA	4	VEN	PLASTICA	4	LUN	UMIDO	4	MER	CARTA
5	VEN	PLASTICA	5	LUN	UMIDO	5	GIO	UMIDO	5	SAB	PANNOLINI	5	MAR	VETRO   SECCO	5	GIO	UMIDO
6	SAB	PANNOLINI	6	MAR	VETRO   SECCO	6	VEN	PLASTICA	6	DOM		6	MER	CARTA	6	VEN	PLASTICA
7	DOM		7	MER	CARTA	7	SAB	PANNOLINI	7	LUN	UMIDO	7	GIO	UMIDO	7	SAB	PANNOLINI
8	LUN	UMIDO	8	GIO	UMIDO	8	DOM		8	MAR	VETRO   SECCO	8	VEN	PLASTICA	8	DOM	
9	MAR	VETRO   SECCO	9	VEN	PLASTICA	9	LUN	UMIDO   VERDE	9	MER	CARTA	9	SAB	PANNOLINI	9	LUN	UMIDO   VERDE
10	MER	CARTA	10	SAB	PANNOLINI	10	MAR	SECCO	10	GIO	UMIDO	10	DOM		10	MAR	SECCO
11	GIO	UMIDO	11	DOM		11	MER	CARTA	11	VEN	PLASTICA	11	LUN	UMIDO   VERDE	11	MER	CARTA
12	VEN	PLASTICA	12	LUN	UMIDO   VERDE	12	GIO	UMIDO	12	SAB	PANNOLINI	12	MAR	SECCO	12	GIO	UMIDO
13	SAB	PANNOLINI	13	MAR	SECCO	13	VEN	PLASTICA	13	DOM		13	MER	CARTA	13	VEN	PLASTICA
14	DOM		14	MER	CARTA	14	SAB	PANNOLINI	14	LUN	UMIDO   VERDE	14	GIO	UMIDO	14	SAB	PANNOLINI
15	LUN	UMIDO   VERDE	15	GIO		15	DOM		15	MAR	SECCO	15	VEN	PLASTICA	15	DOM	
16	MAR	SECCO	16	VEN	PLASTICA   UMIDO	16	LUN	UMIDO	16	MER	CARTA	16	SAB	PANNOLINI	16	LUN	UMIDO
17	MER	CARTA	17	SAB	PANNOLINI	17	MAR	VETRO   SECCO	17	GIO	UMIDO	17	DOM		17	MAR	VETRO   SECCO
18	GIO	UMIDO	18	DOM		18	MER	CARTA	18	VEN	PLASTICA	18	LUN	UMIDO	18	MER	CARTA
19	VEN	PLASTICA	19	LUN	UMIDO	19	GIO	UMIDO	19	SAB	PANNOLINI	19	MAR	VETRO   SECCO	19	GIO	UMIDO
20	SAB	PANNOLINI	20	MAR	VETRO   SECCO	20	VEN	PLASTICA	20	DOM		20	MER	CARTA	20	VEN	PLASTICA
21	DOM		21	MER	CARTA	21	SAB	PANNOLINI	21	LUN	UMIDO	21	GIO	UMIDO	21	SAB	PANNOLINI
22	LUN	UMIDO	22	GIO	UMIDO	22	DOM		22	MAR	VETRO   SECCO	22	VEN	PLASTICA	22	DOM	
23	MAR	VETRO   SECCO	23	VEN	PLASTICA	23	LUN	UMIDO   VERDE	23	MER	CARTA	23	SAB	PANNOLINI	23	LUN	UMIDO   CARTA
24	MER	CARTA	24	SAB	PANNOLINI	24	MAR	SECCO	24	GIO	UMIDO	24	DOM		24	MAR	SECCO
25	GIO	UMIDO	25	DOM		25	MER	CARTA	25	VEN	PLASTICA	25	LUN	UMIDO   VERDE	25	MER	
26	VEN	PLASTICA	26	LUN	UMIDO   VERDE	26	GIO	UMIDO	26	SAB	PANNOLINI	26	MAR	SECCO	26	GIO	
27	SAB	PANNOLINI	27	MAR	SECCO	27	VEN	PLASTICA	27	DOM		27	MER	CARTA	27	VEN	PLASTICA
28	DOM		28	MER	CARTA	28	SAB	PANNOLINI	28	LUN	UMIDO   VERDE	28	GIO	UMIDO	28	SAB	PANNOLINI   UMIDO
29	LUN	UMIDO   VERDE	29	GIO	UMIDO	29	DOM		29	MAR	SECCO	29	VEN	PLASTICA	29	DOM	
30	MAR	SECCO	30	VEN	PLASTICA	30	LUN	UMIDO	30	MER	CARTA	30	SAB	PANNOLINI	30	LUN	UMIDO
31	MER	CARTA	31	SAB	PANNOLINI				31	GIO	UMIDO				31	MAR	VETRO   SECCO

### Altre raccolte

Sono attive nel territorio di Valle Lomellina anche le seguenti raccolte:

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

*Modalità di raccolta*

Sul territorio comunale è attivo un centro per la il conferimento diretto dei rifiuti da parte degli utenti localizzato in Strada Cascina Prati.

*Tipologie di rifiuti ricevibili ed utenze ammesse*

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

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

*Calendario e orari*

Il centro di raccolta è aperto con i seguenti orari:

- |             |               |
|-------------|---------------|
| ✓ Lunedì    | 9.00 – 11.00  |
| ✓ Mercoledì | 14.00 – 16.00 |
| ✓ Sabato    | 9.00 – 11.00  |



---

#### *Servizio di pulizia del mercato ambulante*

Viene garantito l'asporto dei rifiuti e la pulizia delle aree di svolgimento del mercato settimanale, la domenica in piazza Corte Granda.

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

#### *Servizi a chiamata*

##### *Tipologie di rifiuto interessate*

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

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

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

##### *Utenze interessate*

Sono interessate al servizio unicamente le utenze domestiche.

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

L'utente interessato può prenotare il servizio mediante chiamata al verde 800 681650, tramite mail o mediante la specifica pagina del sito internet aziendale. Al momento della prenotazione l'utente deve obbligatoriamente comunicare:

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

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

Sono ritirabili massimo cinque pezzi per ogni chiamata.

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

Il servizio è attivo con frequenza settimanale con indicazione della data all'atto della prenotazione.



Gestione dei contenitori (compresi sacchi)

*Tipologie di contenitori utilizzati*

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

- Pattumiere in polietilene da 10 litri di colore marrone per la raccolta interna della frazione organica
- Mastelli in polietilene da 20 litri di colore marrone per l'esposizione della frazione organica
- Mastelli in polietilene da 40 litri di colore grigio per l'esposizione della frazione secca
- Mastelli in polietilene da 40 litri di colore verde per l'esposizione vetro
- Sacchetti in polietilene di colore giallo della capacità di 110 litri per la raccolta della plastica
- Mastelli in polietilene da 40 litri di colore verde per l'esposizione del vetro
- Scarti vegetali contenitori carrellati in polietilene da 360 litri di colore verde
- Contenitori carrellati di varia volumetria per la raccolta presso utenze particolari (grandi condomini, utenze non domestiche di dimensioni rilevanti)

*Fornitura dei contenitori*

La concessionaria effettua la prima fornitura dei contenitori rigidi e dei sacchi; eventuali sostituzioni sono a carico del concessionario e devono richiesti da parte dell'utenza al numero verde, dettagliando gli estremi.

Annualmente l'utenza può approvvigionarsi della dotazione di sacchi in materiale biodegradabile e per la raccolta della plastica presso gli uffici Comunali.

### *Posizionamento o spostamento dei contenitori*

I contenitori in dotazione alle utenze 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 e tutela del territorio.
- 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.

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

<b>Area</b>	<b>Servizio</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Obiettivo</b>	<b>Gestione non conformità</b>
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.

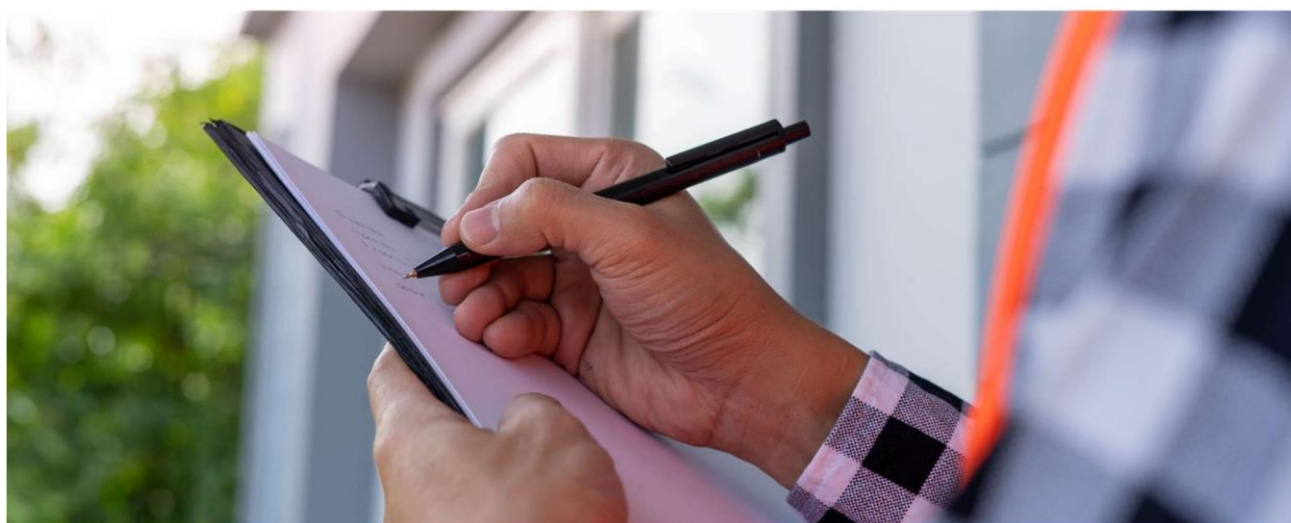
Vengono svolte anche apposite indagini di "customer satisfaction" affidate ad agenzie specializzate esterne alla società, effettuate su campioni rappresentativi dell'utenza servita.

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



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

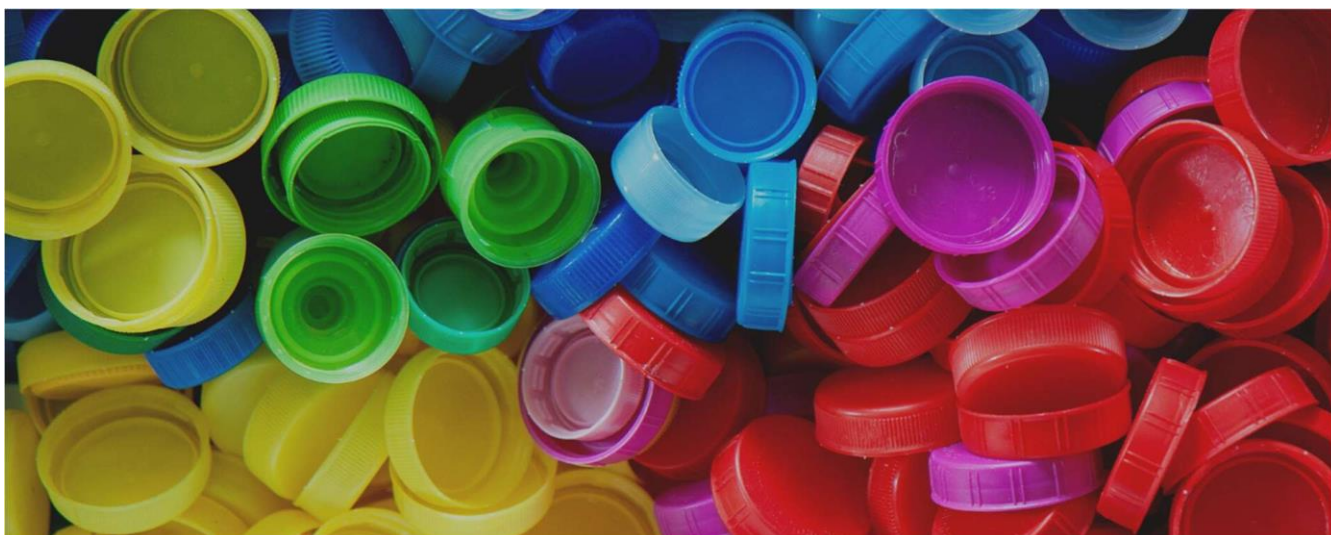
Il responsabile del servizio, ricevuta la segnalazione, effettua le dovute verifiche e provvede alla risoluzione della non conformità nei tempi e nei modi previsti dal Capitolato di Appalto e dalla presente Carta dei servizi.

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

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 Lombardia è un organismo operante in base alla Legge Regionale 26 del 12.12.2003 con compito di raccogliere, elaborare ed aggiornare i dati ambientali del territorio regionale.

L'Osservatorio pubblica sul sito internet di ARPA Lombardia i dati aggiornati relativi a ciascun Comune della Regione.

Il gestore, tramite i propri uffici territoriali, raccoglie ed archivia i dati relativi ai rifiuti raccolti mediante il proprio sistema informatizzato di gestione, archiviazione ed elaborazione dei documenti di accompagnamento dei rifiuti.

Il gestore trasmette mensilmente i dati raccolti all'Osservatorio Regionale.

Il gestore archivia dati documenti cartacei di accompagnamento dei rifiuti in base alle vigenti disposizioni di legge.

### *Massimizzazione della raccolta differenziata*

TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a raccogliere e avviare a recupero in maniera differenziata il maggior quantitativo possibile di materiali riciclabili tenuto conto della qualità del materiale conferito.

Nell'ultimo quadriennio 2019 – 2022 i quantitativi raccolti sono stati i seguenti (fonte dati ISPRA):

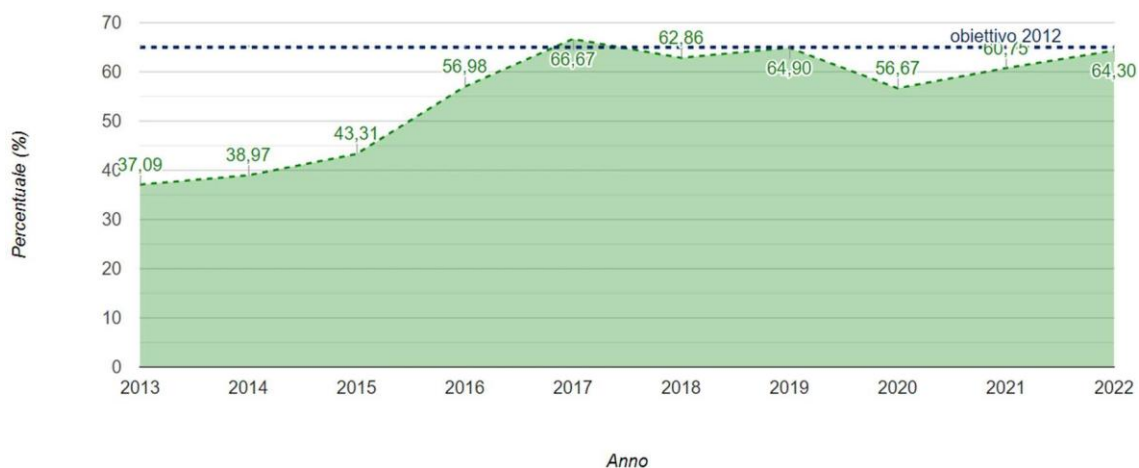
### Dati di sintesi

Anno	Dato relativo a:	Popolazione	RD (t)	Tot. RU (t)	RD (%)	RD Pro capite (kg/ab.*anno)	RU pro capite (kg/ab.*anno)
2022	Comune di Valle Lomellina	2.082	602,990	937,800	64,30	289,62	450,43
2021	Comune di Valle Lomellina	2.069	729,848	1.201,361	60,75	352,75	580,65
2020	Comune di Valle Lomellina	2.094	611,211	1.078,500	56,67	291,89	515,04
2019	Comune di Valle Lomellina	2.104	771,801	1.189,250	64,90	366,83	565,23

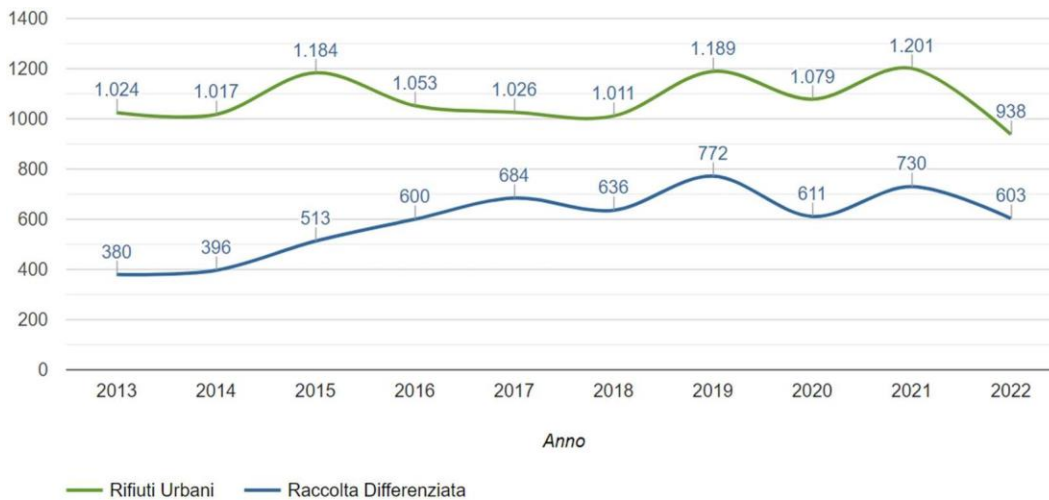
### Dati di dettaglio

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
2022	Comune di Valle Lomellina	29,970	73,570	80,840	262,900	52,920	28,270	33,410	15,890	0,070	1,910	19,640	-	3,600
2021	Comune di Valle Lomellina	26,148	52,227	102,618	267,460	88,386	23,505	42,497	33,744	0,113	6,550	83,600	-	3,000
2020	Comune di Valle Lomellina	-	50,815	88,274	220,042	44,415	8,591	65,087	18,035	0,652	9,620	93,910	-	11,770
2019	Comune di Valle Lomellina	-	112,920	116,695	196,329	82,500	32,640	70,594	58,730	0,683	4,980	89,990	-	5,740

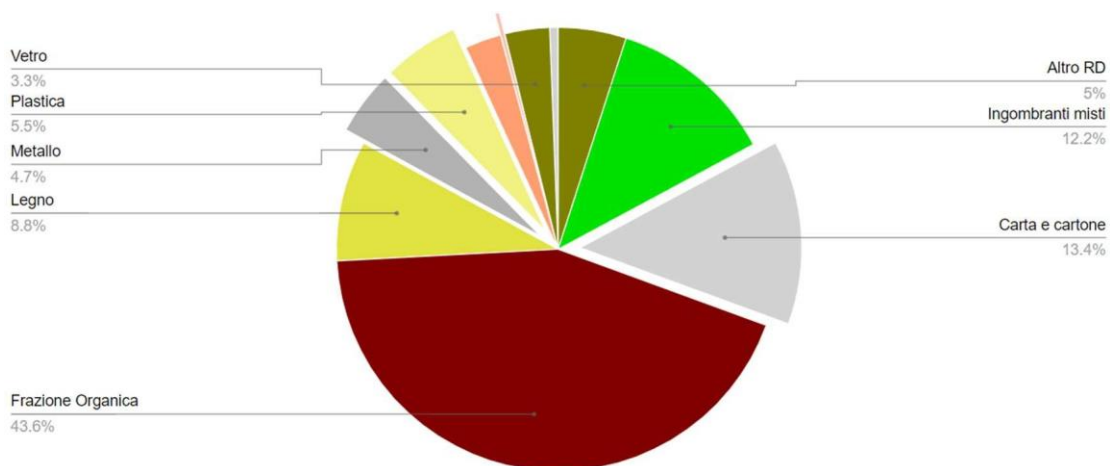
### Andamento % RD



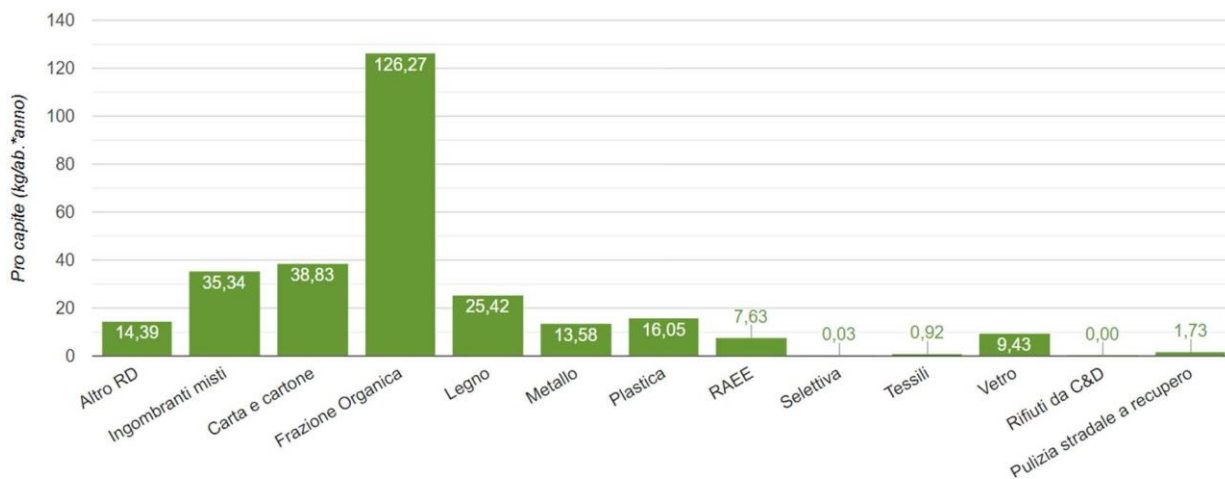
## Andamento pro capite RD



## 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](mailto:info@teknoserviceitalia.com)

Il sottoscritto/a

Nome \_\_\_\_\_

Cognome \_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

Esprime il seguente reclamo relativo al servizio di:

raccolta rifiuti       spazzamento       gestione centro di raccolta

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

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata mediante:

lettera

fax

e-mail

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

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

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

---

# MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

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

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

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

Grazie per la collaborazione.

*Dati relativi all'intestatario*

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





## Accessibilità alle informazioni

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

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

### *Servizio offerto*

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

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

## Reclami

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

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

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