



CARTA DEI SERVIZI AMBIENTALI

Comune di Bisceglie

Edizione marzo 2024



CARTA DEI SERVIZI AMBIENTALI

Comune di Bisceglie

Edizione marzo 2024

SEZIONE 1 -

Oggetto e ambito di applicazione

TEKNOSERVICE S.r.l. e GREEN LINK 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 Bisceglie uno strumento di informazione chiaro e immediato.

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

Tale strumento permetterà a tutti gli utenti di verificare l'effettiva rispondenza del servizio fornito agli obiettivi indicati nella Carta e di collaborare con TEKNOSERVICE S.r.l. e GREEN LINK 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 Bisceglie ha posizionato la gestione nello schema regolatorio al primo livello qualitativo.

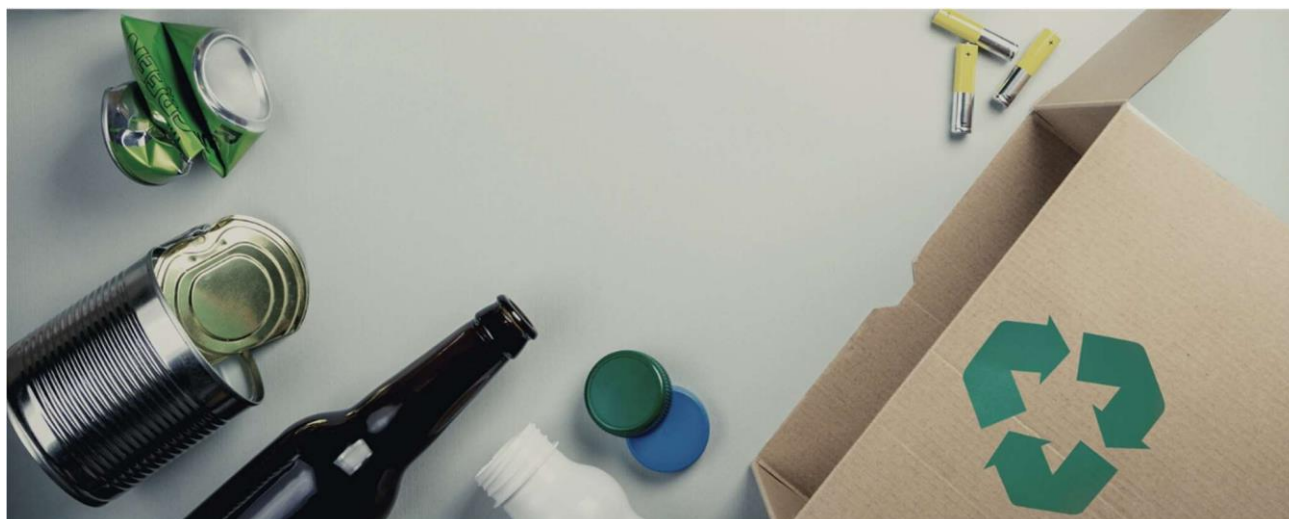
		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE – NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III 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. e GREEN LINK S.r.l. hanno implementato e mantengono 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 Bisceglie e di TEKNOSERVICE e GREEN LINK



SEZIONE 2 – PRESENTAZIONE DEL GESTORE DEL SERVIZIO

Teknoservice

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

Attualmente le attività svolte riguardano:

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

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



I NUMERI DI TEKNOSERVICE

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

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



ABITANTI SERVITI

2.000.000



COMUNI O ENTI SERVITI

306



DIPENDENTI

2.320



UNITÀ LOCALI

47



MEZZI IN DOTAZIONE

Oltre 1800 veicoli autorizzati

AUTORIZZAZIONI

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

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

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



LE NOSTRE CERTIFICAZIONI

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

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

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

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

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

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

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

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

Green Link

Green Link opera nel settore della gestione dei rifiuti e dei servizi per l'ambiente, garantendo una corretta gestione degli scarti e contribuendo a ridurre l'impatto umano sull'ambiente, con un progressivo incremento della quantità e della qualità dei materiali recuperati.

Tecnologie all'avanguardia e sistemi innovativi incontrano la tutela e la salvaguardia dell'ambiente. Per garantire una fornitura di servizi qualificata ed estremamente professionale, Green Link ha dedicato attenzione e risorse alla formazione costante, alle persone e allo sviluppo dei propri sistemi informativi, pensati e progettati per il web. I rifiuti hanno un percorso tracciato dall'origine che garantisce il monitoraggio delle varie fasi di conferimento, raccolta e trasporto e la misurazione puntuale dei conferimenti di tutte le frazioni (organico, carta e cartone, vetro, plastica e metalli, indifferenziato) da parte delle utenze.

L'IMPORTANZA DI ESSERE BENEFIT

Abbiamo deciso di diventare Società Benefit integrando nel nostro oggetto sociale lo scopo di avere un impatto positivo sulla società e sulla biosfera, oltre agli obiettivi economici propri di un'attività imprenditoriale.

Vogliamo distinguerci sul mercato anche rispetto a tutte le altre forme societarie attraverso questa forma giuridica, virtuosa e innovativa, per creare una solida base all'allineamento della missione nel lungo termine e diventando parte proattiva nella creazione del valore condiviso

CERTIFICAZIONI

Accanto alla classica domanda di qualità economica collegata alla soddisfazione delle esigenze e aspettative del cliente nel quadro di uno specifico quadro contrattuale, nel corso degli anni, si è andata affermando una domanda di forme di qualità intese alla soddisfazione di una più vasta gamma di bisogni espressi da un più ampio contesto di parti interessate (stakeholder), che l'Ente Unico Nazionale di Accreditamento ha indicato con il termine di "qualità etico-sociale". Tra queste varie forme di qualità, si possono considerare quelle relative alla:

-
- Qualità ambientale: chiamate a tutelare i bisogni della collettività presente e futura, nel quadro dello sviluppo sostenibile e che può essere conseguita tramite approcci, sia di sistema (certificazione di sistema di gestione ambientale – norma ISO 14001), sia di prodotto (etichette ambientali di vario tipo, fra cui la Dichiarazione Ambientale di Prodotto).
 - Qualità dei prodotti e dei servizi: finalizzata alla chiara identificazione dei requisiti che il prodotto e/o i servizi devono soddisfare per rispondere alle aspettative del cliente. Su questo fronte la classica norma ISO 9001, con la sua evoluzione nell’ottica del miglioramento continuo, resta il principale riferimento per l’implementazione di qualsiasi Sistema di Gestione.
 - Qualità del lavoro ed alla Responsabilità sociale di Impresa: intesa a tutelare i bisogni di salute e sicurezza dei lavoratori e conseguibile tramite un adeguato approccio di sistema (certificazione di sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro – norma OHSAS 45001) anche riferito all’intera catena di fornitura con l’introduzione dello Standard SA8000, nonché alla tutela delle dimensioni di carattere sociale introdotte ISO26000.
 - Qualità delle informazioni e continuità del Business: finalizzata alla tutela della privacy consentendo una corretta ed efficace fruizione delle informazioni, nell’ambito della moderna economia della informazione. Può basarsi su approcci, sia di sistema (certificazione di sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni – norma ISO 27001), sia di processo/servizio (es. certificazione di attività socio-economiche svolte tramite internet) con particolare attenzione alle garanzie di continuità delle attività anche in caso di problemi e/o di minacce alla stessa. GREEN LINK fin dalla sua nascita è impegnata a garantire elevati livelli di qualità a tutti gli stakeholder con i quali entra in contatto quotidianamente grazie ad un’organizzazione in grado di garantire gli standard previsti dalle certificazioni ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. La gestione degli impatti ambientali, dei rischi per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e la soddisfazione dei nostri stakeholder sono priorità di GREEN LINK portate avanti quotidianamente in tutte le nostre attività. Pertanto, nel corso del 2020, abbiamo conseguito importanti certificazioni sull’efficacia e l’efficienza dei processi (ISO 9001), sul rispetto dell’ambiente (ISO 14001), sull’attenzione verso la salute e la sicurezza dei nostri dipendenti e di tutte le parti interessate (ISO 45001).

GREEN LINK S.R.L. SOCIETÀ BENEFIT aderisce inoltre al codice etico secondo il modello previsto dal Decreto Legislativo 231/2001.

LA VISION E I VALORI

La visione di Green Link si traduce nel “perseguire obiettivi che migliorino le condizioni di vita delle generazioni presenti e future, garantendo loro l'accesso alle risorse naturali di base minimizzando l'impatto ambientale del progresso umano”.

In altri termini, il contributo di Green Link allo sviluppo sostenibile passa dall’offrire servizi efficienti e innovativi in grado di rafforzare i principi di economia circolare e di gestione ambientale.

Il management di Green link conta oltre 20 anni di esperienza nel settore del waste management, e crede fermamente nel valore delle risorse naturali e nella loro conservazione come unico modo per garantire lo sviluppo delle generazioni future.

La società di domani sempre più concentrata in grandi città, richiede lo sviluppo di infrastrutture e servizi pensati per dipendenti, cittadini, clienti e fornitori.

Tale visione è il linea, peraltro, con il perseguimento del beneficio comune, ovvero con quanto recita l’art. 1 dello statuto sociale allorché esplicita che Green Link “....persegue il beneficio comune e opera in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di presone, comunità, territori e ambiente.....”.

Consapevole dell’importanza del rispetto dei valori etici, nel 2021 l’organo di governo di Green Link ha approvato nel novembre 2021 il Codice Etico, documento che ha lo scopo di garantire il rispetto dei principi etici di riferimento nella condotta aziendale.

Tra i principi etici rientrano, nell’ambito dell’attività d’impresa, il principio delle pari opportunità, di onestà, intesa come impegno professionale, rigore morale e correttezza gestionale, anche al fine di tutelare l’immagine dell’azienda, di rispetto delle norme, inteso come rispetto delle leggi vigenti, nazionali e comunitarie e, ove applicabili, delle norme di deontologia professionale.

Destinatari di tale codice sono tutti i dipendenti, collaboratori e amministratori, nonché tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente instaurano rapporti con Green Link.

La divulgazione di tali principi e il rispetto delle relative norme di comportamento sono assicurate da un organismo di vigilanza monocratico, nominato dall’assemblea ordinaria di Green Link nel corso del 2021, al quale spetta, altresì, il compito di verificare l’adeguatezza del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/01, l’aggiornamento, nonché la relativa divulgazione e formazione sul tema.

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

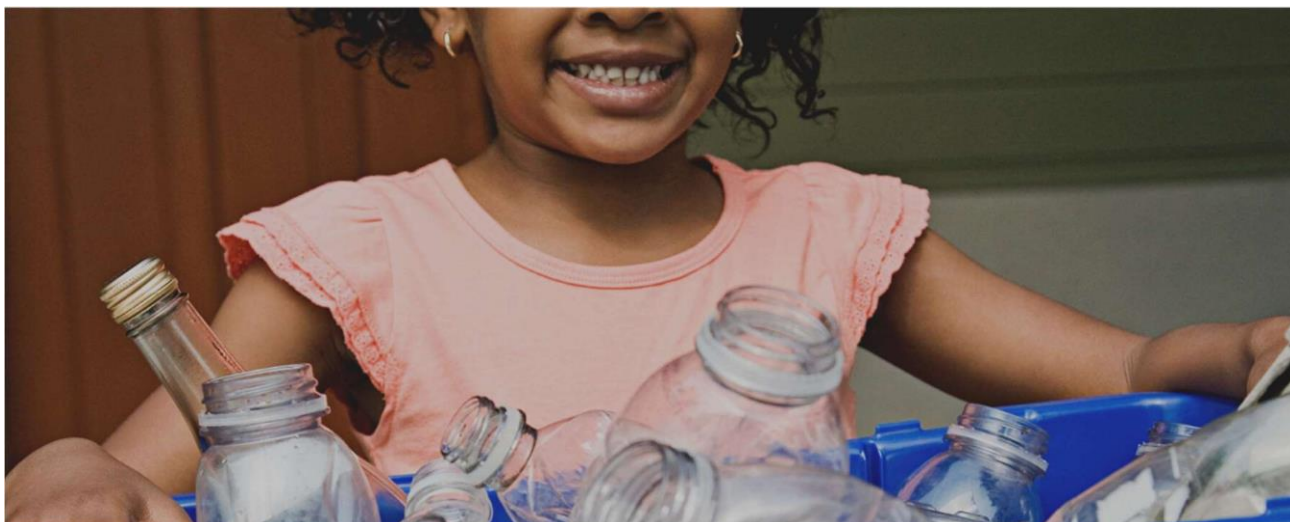
-
- comunicare con i Clienti ed i Fornitori/Partners per migliorare la gestione combinata dei diversi aspetti qualità, ambiente e salute e sicurezza sul lavoro, fornire le risorse necessarie alla realizzazione, al mantenimento dell'efficacia e al miglioramento del sistema di gestione integrato per la 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. e GREEN LINK S.r.l. svolgono 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. e GREEN LINK S.r.l. garantiscono 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. e GREEN LINK S.r.l. ispirano 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. e GREEN LINK S.r.l. garantiscono lo svolgimento regolare e continuo del servizio su tutto il territorio. Deroche a tale impegno sono imputabili esclusivamente a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali eventi naturali, scioperi, impedimenti di terzi, ecc.). Eventuali disservizi vengono tempestivamente individuati e

risolti grazie al controllo sul territorio svolto costantemente dai responsabili delle singole unità operative e ad una struttura organizzativa in grado di effettuare interventi integrativi per garantire la conformità dei servizi forniti. TEKNOSERVICE S.r.l. e GREEN LINK S.r.l. si impegnano a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. Le Aziende garantiscono la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

Partecipazione

TEKNOSERVICE S.r.l. e GREEN LINK S.r.l. favoriscono 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. e GREEN LINK S.r.l. utilizzano i seguenti strumenti:

- Campagne informative tramite distribuzione di materiale informativo e tramite media tradizionali (stampa, radio, televisione)
- Social media
- Applicazioni specifiche per smartphone; siti internet aziendali
- Sito del Comune di Bisceglie
- Materiale informativo disponibile presso il Comune

Professionalità

Il personale dipendente da TEKNOSERVICE S.r.l. e GREEN LINK S.r.l. svolgono 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. e GREEN LINK 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. e GREEN LINK S.r.l. si impegnano 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. e GREEN LINK S.r.l. s'impegnano 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'impegnano 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.

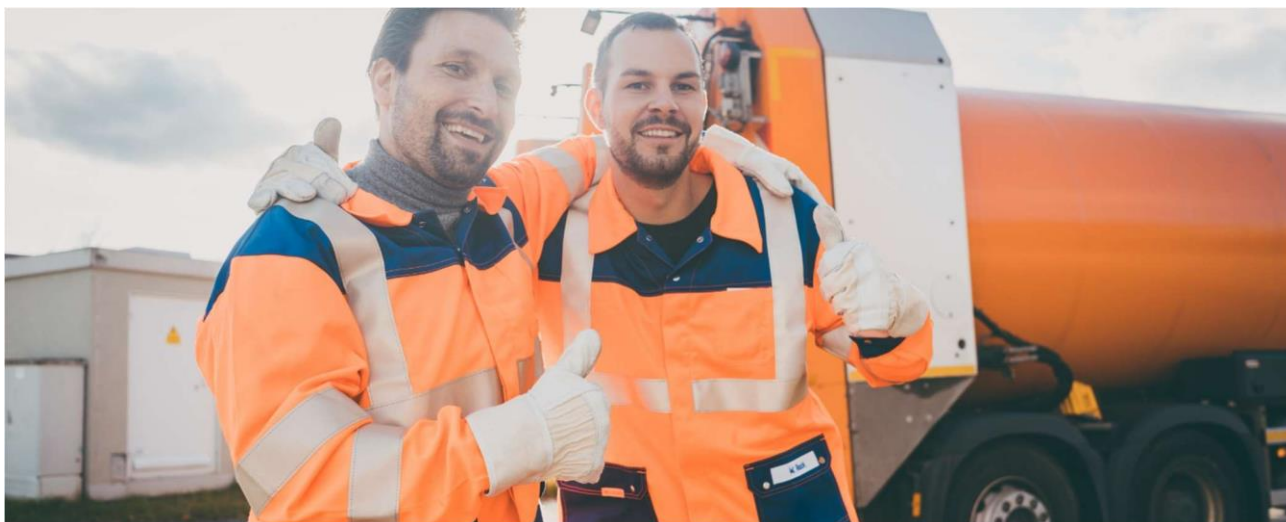
Sicurezza dei lavoratori

TEKNOSERVICE S.r.l. e GREEN LINK S.r.l. operano 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. e GREEN LINK S.r.l. hanno individuato e mettono 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. e GREEN LINK S.r.l. si impegnano 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. e GREEN LINK S.r.l. si impegnano 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

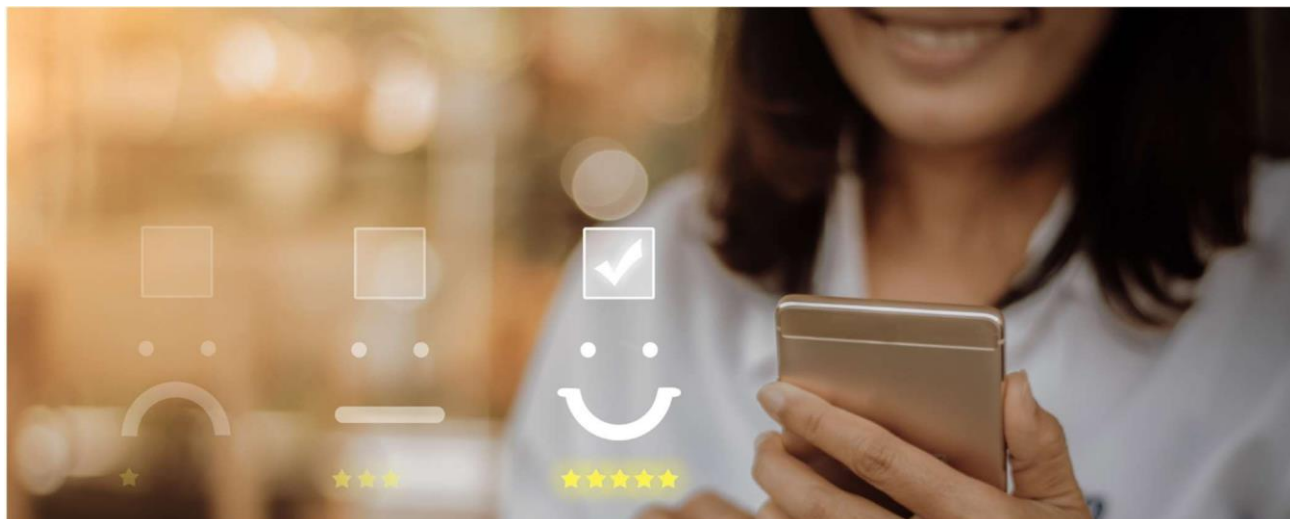
Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

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

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sui dati stessi sono effettuate le operazioni strettamente necessarie a tale fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modifica, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione prevista dalla normativa vigente.



SEZIONE 4 – RAPPORTI CON L'UTENZA

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

Gestione dei punti di contatto

Sportelli informativi

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

- Sito internet www.teknoserviceitalia.com; www.greenlink.it
- Email: bisceglie@teknoserviceitalia.com; bisceglie@greenlink.it;
- App : Greenlink
- Num Whatsapp : 3342042396
- Num Verde: 800 032488
- Social:   Bisceglie sceglie la differenza

Localizzazione del punto informativo

Nel territorio di Bisceglie è attivo uno sportello di ricevimento dell'utenza in via Veneto 69.

Orari

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

Il punto informativo è aperto con questi orari

Lunedì	07.30 – 13.30
Martedì	07.30 – 13.30
Mercoledì	07.30 – 13.30
Giovedì	08.30 – 12.30 / 15.30 – 17.30
Venerdì	07.30 – 13.30
Sabato	07.30 – 13.30

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 0324488 operativo con operatore telefonico dalle 07.30 alle 13.30 dal lunedì al sabato. Negli altri orari è operativa la segreteria telefonica.

Informazioni e utilità

Tramite il servizio telefonico l'utente può:

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

Tempi di attesa

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

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

Gestione delle segnalazioni e dei reclami

Segnalazioni e richieste di informazione

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

Gli addetti daranno risposta nel più breve tempo possibile, di norma nell'arco della stessa giornata, salvo casi che richiedano verifiche, sopralluoghi o analisi di documenti; i tempi massimi di intervento sono comunque definiti in cinque giorni lavorativi dal ricevimento

della segnalazione da parte dell'utente per le segnalazioni di disservizi e di dieci giorni per la riparazione/sostituzione di contenitori.

Reclami

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

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

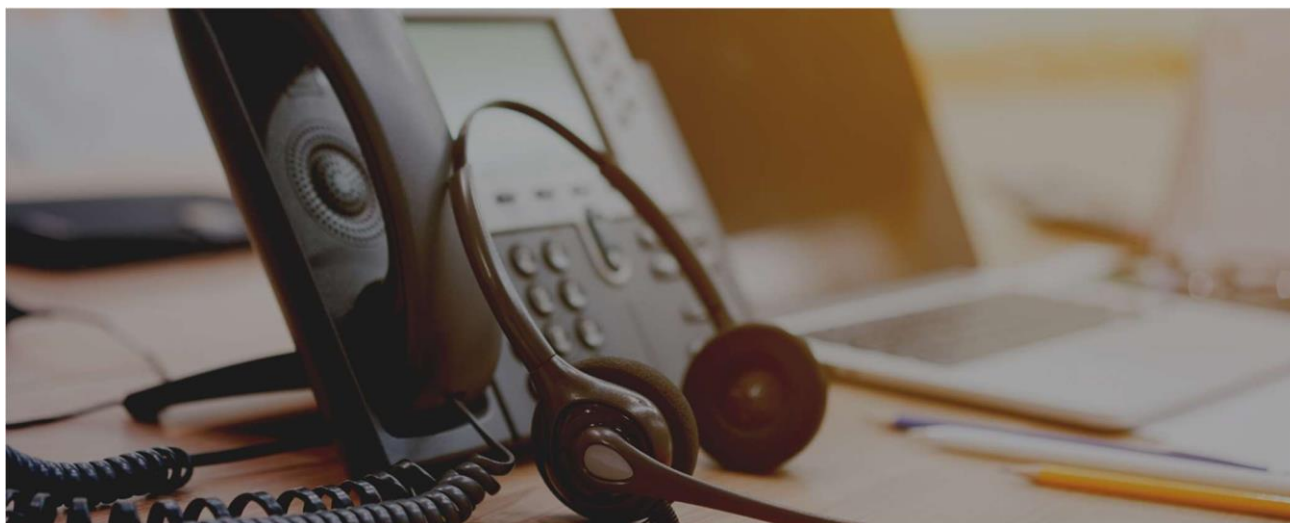
Il gestore si impegna a formulare la risposta per scritto in modo chiaro e comprensibile indicando nella stessa il riferimento al reclamo ed il riferimento organizzativo del soggetto incaricato di fornire, ove necessario, ulteriori chiarimenti.

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. e GREEN LINK 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:

- servizio di raccolta porta a porta, su tutto il territorio comunale e trasporto, dei rifiuti solidi urbani non ingombranti conferiti in forma differenziata con separazione delle frazioni “umida da R.D.” e “residua da smaltire”, ivi compresi i rifiuti cimiteriali “ordinari”;
- servizio di raccolta e trasporto in forma differenziata dei seguenti tipi di materiali:
 - carta e cartone, col sistema porta a porta;
 - imballaggi in plastica, in alluminio, in acciaio e in tetrapak, col sistema porta a porta;
 - imballaggi in vetro col sistema porta a porta;
- servizio di raccolta e trasporto agli impianti di recupero/trattamento/smaltimento dei rifiuti raccolti presso la piattaforma ecologica comunale di via Padre Kolbe;

-
- servizio di pulizia strade meccanizzata comprensivo del diserbo dei marciapiedi, strade e aree pedonali;
 - servizio di pulizia strade manuale, nonché servizi accessori e integrativi;
 - servizio di bonifica discariche abusive;
 - servizio di pulizia straordinaria in occasione di sagre e feste;
 - servizio di pulizia area mercato;
 - servizio di raccolte sul territorio di pile e farmaci;
 - servizio di consegna cassonetti per le raccolte differenziate;
 - fornitura e consegna sacchi per le raccolte differenziate;
 - campagne di educazione ambientale/ecologica per la promozione della raccolta differenziata;
 - messa disposizione di numero verde dedicato;
 - servizi vari e su richiesta del Comune di Bisceglie

Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti

Modalità di raccolta

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

Orari di erogazione dei servizi di raccolta

I servizi di raccolta hanno inizio alle ore 04.00 e termine entro le ore 10.20.

Modalità di esposizione

I contenitori devono essere esposti, a cura degli utenti, su aree pubbliche concordate con il gestore.

Gli utenti devono esporre i rifiuti dopo le ore 21.00 e prima delle ore 24.00 del giorno antecedente la raccolta.

Tipologia di contenitori

Il servizio su tutto il territorio comunale è organizzato:

- con sacchi a perdere di colore grigio trasparente per la raccolta della frazione secca residua.
- con contenitori di varia foggia/misura di colore marrone e in sacchetti in materiale biodegradabile per la raccolta della frazione organica;
- con contenitori di varia foggia/misura di colore verde per la raccolta del vetro;
- con sacchi a perdere di colore giallo trasparente per la raccolta dei contenitori in plastica per liquidi, tetrapak, imballaggi in alluminio e acciaio (multi materiale leggero);
- con contenitori di varia foggia e misura di colore blu o in modo sfuso per carta/cartone.

Mappatura delle aree di raccolta

Ai fini dei servizi di raccolta il territorio Comunale è suddiviso in due macro zone : Ponente, sant'Andrea Centro Storico e Levante, seminario Zona industriale, come da calendario di raccolta.

Frequenze di raccolta

Le frequenze di raccolta dei servizi domiciliari sono le seguenti:

Frazione organica	3/7
Frazione residuale	1/7
Multimateriale	2/7
Vetro	1/7
Carta e cartone	1/7

Calendari

CALENDARIO DI ESPOSIZIONE RIFIUTI

Levante, Seminario, Zona 167, Zona Industriale

DAL 1° GIUGNO 2023

UTENZE DOMESTICHE

	LUNEDÌ MONDAY	MARTEDÌ TUESDAY	MERCOLEDÌ WEDNESDAY	GIOVEDÌ THURSDAY	VENERDÌ FRIDAY	SABATO SATURDAY	DOMENICA SUNDAY
Organico Organic Waste							
Secco Residuo* Residual Waste							
Carta e Cartone Paper and Cardboard							
Vetro Glass							
Plastica e Metalli* Plastic and Metals*							

I contenitori dovranno essere esposti dalle ore 21:00 alle ore 24:00. *È vietato l'utilizzo di sacchi neri.

The bins must be placed out from 9:00 PM to 12:00 AM. *Using black garbage bags is NOT ALLOWED.

N.B. Nelle zone Seminario e nelle aree residenziali (condomini recintati privati) le esposizioni delle attrezzature (mastelli e buste) dovranno essere ubicate su suolo pubblico nelle immediate vicinanze degli stessi civici.

RI TIRO PANNOLINI E PANNOLONI

È previsto, su richiesta al numero Verde 800 032 488, l'attivazione del servizio giornaliero di ritiro domiciliare dei panni sanitari e pannolini.

RI TIRO RIFIUTI A CHIAMATA

È possibile prenotare gratuitamente il ritiro a domicilio per le seguenti tipologie di rifiuti: ingombranti, indumenti usati, sfalci, erba da giardino e potature.

CHIAMA IL NUMERO VERDE 800 032 488
per info e prenotazioni.

CCR VIA PADRE KOLBE

INVERNALE (DAL 16 SETT AL 14 MAG)

LUN/GIO/VEN/SAB

matt 7:00-13:00

pom 15:00-17:00

MAR

matt 8:00-12:00

pom 15:00-17:00

DOM matt 7:00-13:00

MER CHIUSO

ESTIVO (DAL 15 MAG AL 15 SETT)

LUN/GIO/VEN/SAB

matt 7:00-13:00

pom 15:00-19:00

MAR

matt 8:00-12:00

pom 15:00-19:00

DOM matt 7:00-13:00

MER CHIUSO

ISOLE ECOLOGICHE MOBILI

Sono attive, in via Dell'Umanesimo e in via Nicola Porta, le isole ecologiche mobili per il conferimento di carta, plastica, metalli e vetro. L'accesso alle isole è h24 con TESSERA SANITARIA.

UTENZE DOMESTICHE AGRO COMUNALE

I cittadini residenti nell'agro comunale sono esclusi dal servizio di raccolta porta a porta. Il conferimento dei rifiuti è previsto presso le isole ecologiche fisse di: via Andria, via Ponte Macchione, via Lama di Macina, Strada del Carro (nei pressi Sporting Club).

L'accesso alle isole è h24 con TESSERA SANITARIA. È vietato il conferimento di ingombranti.

Per informazioni sui rifiuti che è possibile conferire presso i CCR e le isole ecologiche, chiama il numero verde 800 032 488. È vietato conferire il secco residuo.

CCR VIA C. SALSELLO

INVERNALE (DAL 16 SETT AL 14 MAG)

LUN/MER/VEN/SAB

matt 7:00-13:00

pom 15:00-17:00

MAR

matt 8:00-12:00

pom 15:00-17:00

DOM matt 7:00-13:00

GIO CHIUSO

ESTIVO (DAL 15 MAG AL 15 SETT)

LUN/MER/VEN/SAB

matt 7:00-13:00

pom 15:00-19:00

MAR

matt 8:00-12:00

pom 15:00-19:00

DOM matt 7:00-13:00

GIO CHIUSO

CALENDARIO DI ESPOSIZIONE RIFIUTI

Ponente, Sant'Andrea, Centro Storico

DAL 1° GIUGNO 2023

UTENZE DOMESTICHE

	LUNEDÌ MONDAY	MARTEDÌ TUESDAY	MERCOLEDÌ WEDNESDAY	GIOVEDÌ THURSDAY	VENERDÌ FRIDAY	SABATO SATURDAY	DOMENICA SUNDAY
Organico Organic Waste							
Secco Residuo* Residual Waste							
Carta e Cartone Paper and Cardboard							
Vetro Glass							
Plastica e Metalli* Plastic and Metals*							

I contenitori dovranno essere esposti dalle ore 21:00 alle ore 24:00. *È vietato l'utilizzo di sacchi neri.

The bins must be placed out from 9:00 PM to 12:00 AM. *Using black garbage bags is NOT ALLOWED.

N.B. Nelle zone Sant'Andrea e nelle aree residenziali (condomini recintati privati) le esposizioni delle attrezzature (mastelli e buste) dovranno essere ubicate su suolo pubblico nelle immediate vicinanze degli stessi civici.

RI TIRO PANNOLINI E PANNOLONI

È previsto, su richiesta al numero Verde 800 032 488, l'attivazione del servizio giornaliero di ritiro domiciliare dei panni sanitari e pannolini.

RI TIRO RIFIUTI A CHIAMATA

È possibile prenotare gratuitamente il ritiro a domicilio per le seguenti tipologie di rifiuti: ingombranti, indumenti usati, sfalci, erba da giardino e potature.

CHIAMA IL NUMERO VERDE 800 032 488
per info e prenotazioni.

CCR VIA PADRE KOLBE

INVERNALE (DAL 16 SETT AL 14 MAG)

LUN/GIO/VEN/SAB

matt 7:00-13:00

pom 15:00-17:00

MAR

matt 8:00-12:00

pom 15:00-17:00

DOM matt 7:00-13:00

MER CHIUSO

ESTIVO (DAL 15 MAG AL 15 SETT)

LUN/GIO/VEN/SAB

matt 7:00-13:00

pom 15:00-19:00

MAR

matt 8:00-12:00

pom 15:00-19:00

DOM matt 7:00-13:00

MER CHIUSO

ISOLE ECOLOGICHE MOBILI

Sono attive, in via Dell'Umanesimo e in via Nicola Porta, le isole ecologiche mobili per il conferimento di carta, plastica, metalli e vetro. L'accesso alle isole è h24 con TESSERA SANITARIA.

UTENZE DOMESTICHE AGRO COMUNALE

I cittadini residenti nell'agro comunale sono esclusi dal servizio di raccolta porta a porta. Il conferimento dei rifiuti è previsto presso le isole ecologiche fisse di: via Andria, via Ponte Macchione, via Lama di Macina, Strada del Carro (nei pressi Sporting Club).

L'accesso alle isole è h24 con TESSERA SANITARIA. È vietato il conferimento di ingombranti.

Per informazioni sui rifiuti che è possibile conferire presso i CCR e le isole ecologiche, chiama il numero verde 800 032 488. È vietato conferire il secco residuo.

CCR VIA C. SALSELLO

INVERNALE (DAL 16 SETT AL 14 MAG)

LUN/MER/VEN/SAB

matt 7:00-13:00

pom 15:00-17:00

MAR

matt 8:00-12:00

pom 15:00-17:00

DOM matt 7:00-13:00

GIO CHIUSO

ESTIVO (DAL 15 MAG AL 15 SETT)

LUN/MER/VEN/SAB

matt 7:00-13:00

pom 15:00-19:00

MAR

matt 8:00-12:00

pom 15:00-19:00

DOM matt 7:00-13:00

GIO CHIUSO

CALENDARIO DI ESPOSIZIONE RIFIUTI

DAL 1° GIUGNO 2023

UTENZE NON DOMESTICHE

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
Organico (SOLO FOOD)**							
Secco Residuo*							
Plastica e Metalli*							
Imballaggi di cartone (SOLO FOOD)							
Imballaggi di cartone (NO FOOD)							
Carta							
Vetro (SOLO FOOD)**							

I contenitori dovranno essere esposti dopo la chiusura dell'attività, nelle immediate vicinanze dell'esercizio commerciale, su suolo pubblico.
La raccolta è effettuata in orario diurno, dalle ore 06:00 alle ore 12:00. *È vietato l'utilizzo di sacchi neri.

RITIRO RIFIUTI A CHIAMATA

È possibile prenotare gratuitamente il ritiro a domicilio per le seguenti tipologie di rifiuti: ingombranti, indumenti usati, sfalci, erba da giardino e potature.

Chiama il numero verde 800 032 488 per info e prenotazioni.

CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA VIA CARRARA SALSELLO

INVERNALE (DAL 16 SETT AL 14 MAG)

LUN/MER/VEN/SAB

matt 7:00-13:00

pom 15:00-17:00

MAR

matt 8:00-12:00

pom 15:00-17:00

DOM matt 7:00-13:00

GIO CHIUSO

ESTIVO (DAL 15 MAG AL 15 SETT)

LUN/MER/VEN/SAB

matt 7:00-13:00

pom 15:00-19:00

MAR

matt 8:00-12:00

pom 15:00-19:00

DOM matt 7:00-13:00

GIO CHIUSO

RIFIUTI AMMESSI:

Toner e cartucce esauriti, legno, vetri speciali (lastre, specchi), carta, cartone, plastica, metalli e vetro, sfalci, erba, potature, ingombranti (divani, poltrone, mobili, materassi) e RAEE.

È VIETATO CONFERIRE RIFIUTI INDIFFERENZIATI E RIFIUTI PERICOLOSI.

N.B. Le UND possono accedere esclusivamente all'isola ecologica di via Carrara Salsello.

**Le UND NO FOOD conferiscono le frazioni organico e vetro presso l'isola ecologica.

Altre raccolte

Sono attive nel territorio di Bisceglie anche le seguenti raccolte:

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

Rimozione degli scarichi abusivi di rifiuti

La rimozione dei rifiuti illecitamente abbandonati sul territorio comunale avviene su base bisettimanale o su richiesta dell'amministrazione Comunale. Tempi di intervento e squadre dedicate vengono definite in base alla tipologia e dimensioni dello specifico scarico.

Servizi a chiamata

Tipologie di rifiuto interessate

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

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

Tutte le tipologie sono anche conferibili presso i centri comunali 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 032488, tramite e-mail agli indirizzi: bisceglie@teknoserviceitalia.com , bisceglie@greenlink.it , mediante app "Greenlink" e tramite Whatsapp al num. 3342042396. Al momento della prenotazione l'utente deve obbligatoriamente comunicare:

- Nome, cognome e codice fiscale
- 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 (sul suolo pubblico) al proprio numero civico.

Sono ritirabili massimo tre pezzi per ogni chiamata. Il servizio di raccolta degli scarti vegetali è attivo tutto l'anno.



Gestione del Centro Comunale di Raccolta

Modalità di raccolta

Sul territorio comunale sono attivi due centri Comunali di Raccolta per la il conferimento diretto dei rifiuti da parte degli utenti, localizzati in Via Carrara Salsello e in Via padre Kolbe.

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 (esclusivamente da utenze domestiche)
- Metalli (esclusivamente da utenze domestiche)
- Tessili
- Ingombranti (UD)
- Rifiuti inerti (limitatamente a piccoli interventi eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione)
- Sfalci e potature (esclusivamente da utenze domestiche)
- Frigoriferi e condizionatori
- Apparecchiature elettroniche in disuso

- Televisori e monitor
- Sorgenti luminose
- Cartucce esauste di toner (solo utenze domestiche)
- Farmaci scaduti
- Pile esauste
- Oli minerali esausti (solo utenze domestiche)
- Oli vegetali e grassi (solo utenze domestiche)
- Batterie e accumulatori (solo utenze domestiche)
- Pneumatici (solo utenze domestiche)
- Contenitori T/F (solo utenze domestiche)
- Vernici e inchiostri (solo utenze domestiche)



Calendario e orari

Il Centro di Raccolta di Carrara Salsello è aperto con i seguenti orari:

CCR VIA C. SALSELLO	
INVERNALE (DAL 16 SETT AL 14 MAG)	ESTIVO (DAL 15 MAG AL 15 SETT)
LUN/MER/VEN/SAB matt 7:00-13:00 pom 15:00-17:00 MAR matt 8:00-12:00 pom 15:00-17:00 DOM matt 7:00-13:00 GIO CHIUSO	LUN/MER/VEN/SAB matt 7:00-13:00 pom 15:00-19:00 MAR matt 8:00-12:00 pom 15:00-19:00 DOM matt 7:00-13:00 GIO CHIUSO

Il Centro di Raccolta di Via Padre Kolbe è aperto con i seguenti orari:

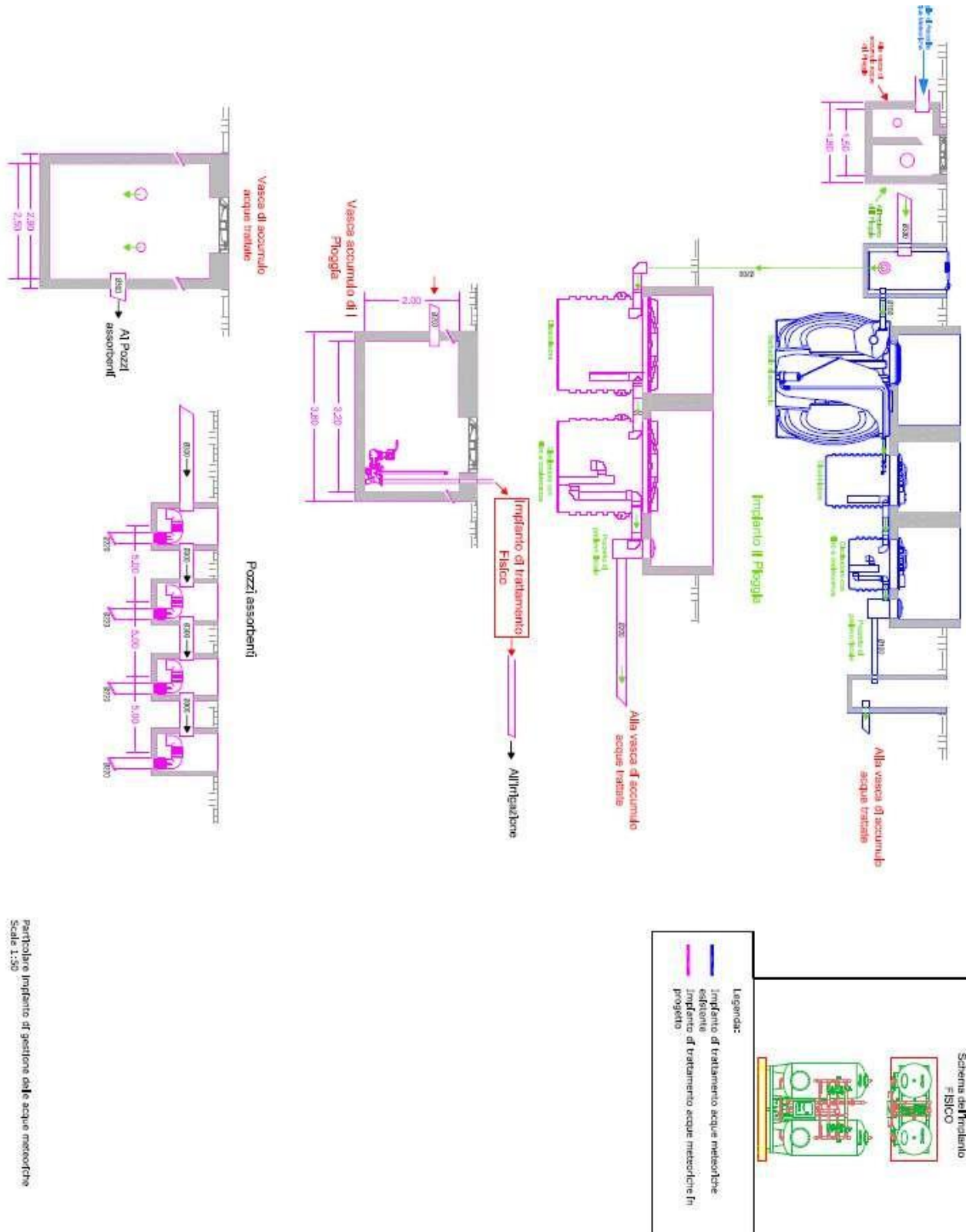
CCR VIA PADRE KOLBE	
INVERNALE (DAL 16 SETT AL 14 MAG)	ESTIVO (DAL 15 MAG AL 15 SETT)
LUN/GIO/VEN/SAB matt 7:00-13:00 pom 15:00-17:00	LUN/GIO/VEN/SAB matt 7:00-13:00 pom 15:00-19:00
MAR matt 8:00-12:00 pom 15:00-17:00	MAR matt 8:00-12:00 pom 15:00-19:00
DOM matt 7:00-13:00 MER CHIUSO	DOM matt 7:00-13:00 MER CHIUSO

Norme di accesso all'ecocentro

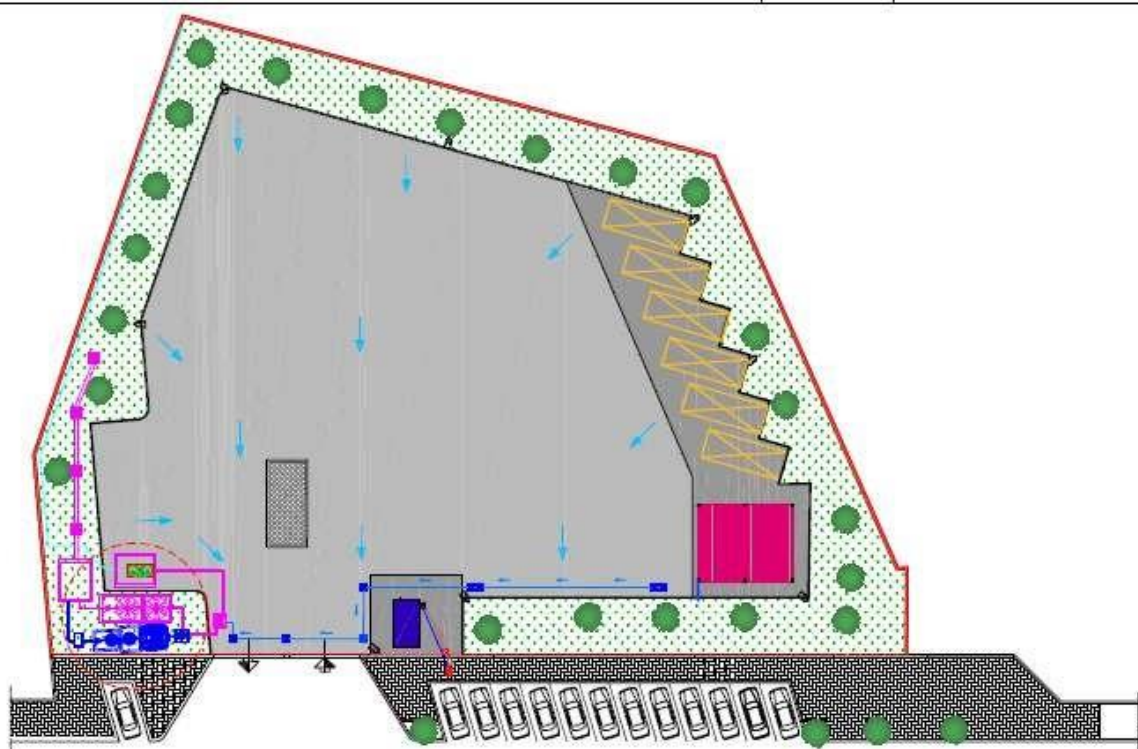
- L'Accesso è consentito ad un solo utente per volta e dovrà comunque essere mantenuta la distanza di sicurezza di almeno 1 metro tra le persone.
- L'Accesso è consentito alle sole utenze regolarmente iscritta al ruolo TARI comunale.
- L'Accesso fuori dalle giornate dagli orari di apertura è permesso esclusivamente agli operatori del servizio.
- È severamente vietato abbandonare i rifiuti all'esterno dell'area di raccolta: gli abbandoni saranno oggetto di indagini e i trasgressori verranno sanzionati.

Norme comportamentali

- Aspettare il proprio turno all'interno del proprio veicolo.
- Nella struttura è obbligatorio procedere a passo d'uomo ed attenersi alle istruzioni degli operatori addetti al presidio ed alle indicazioni segnaletiche.
- Provvedere autonomamente al conferimento dei rifiuti nei cassoni / contenitori dedicati, identificabili tramite cartellonistica, seguendo le istruzioni del personale addetto al presidio della struttura.
- Raccogliere eventuali rifiuti caduti a terra durante le operazioni di scarico all'interno dei cassoni/contenitori.
- Soffermarsi nell'area esclusivamente per il tempo necessario al conferimento.



Particolare impianto di gestione delle acque meteoriche
Scala 1:50



Servizi di spazzamento e lavaggio delle strade

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

Mappatura delle aree di spazzamento

I servizi di spazzamento riguardano l'intera superficie comunale.

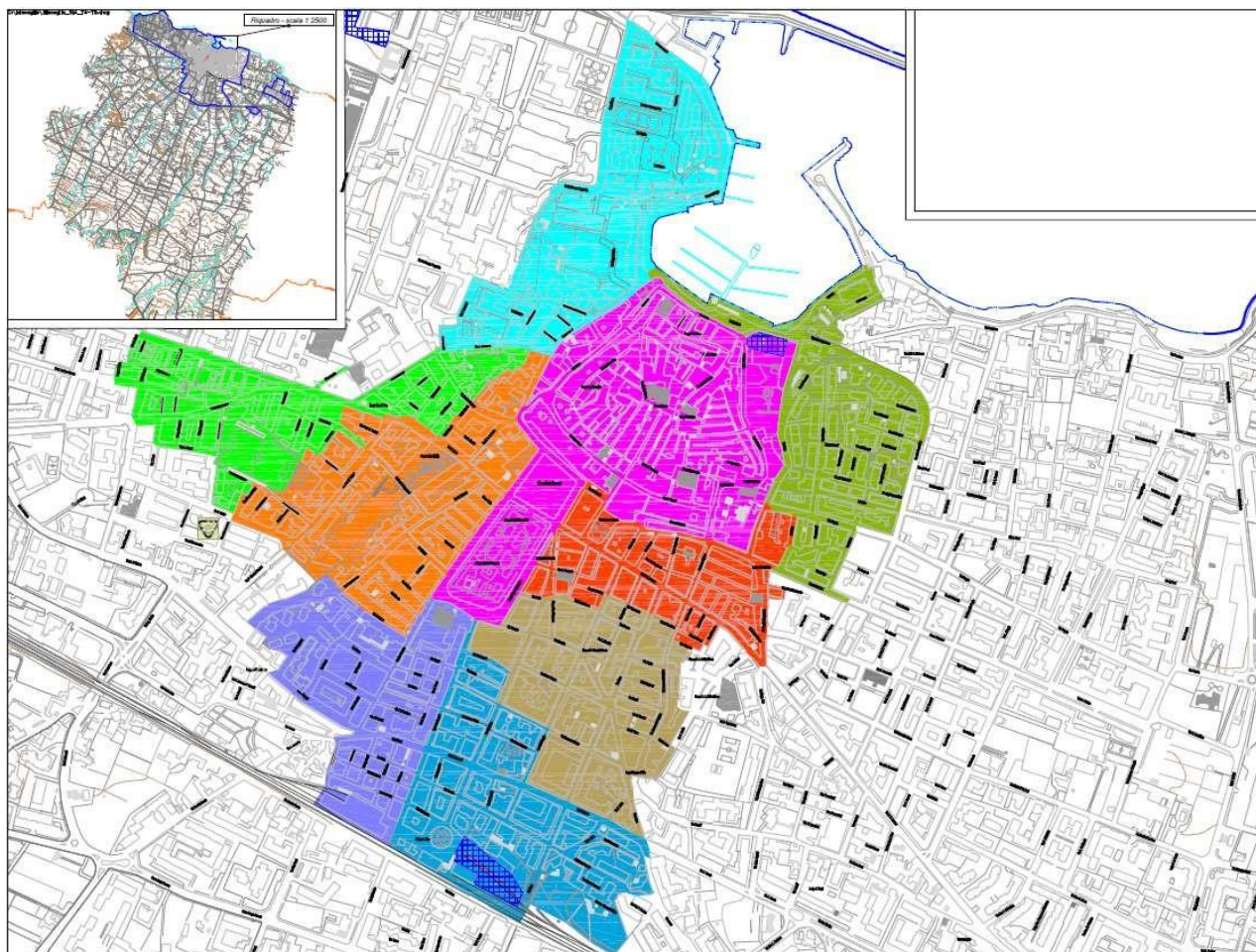
Spazzamento manuale

La pulizia viene effettuata manualmente da un operatore dotato di scopa e pala raccogli rifiuti. L'intervento riguarda l'intera larghezza della carreggiata comprese cunette e marciapiedi.

L'operatore garantisce la rimozione di cartacce, foglie, escrementi animali e qualunque rifiuto asportabile manualmente.

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

Programma di spazzamento manuale



Zona	Lunghezza (Km)	Frequenza	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Centro Storico *	6,6	7/7	X	X	X	X	X	X	X
Zona 1*	11,5	3/7	X		X		X		
Zona 2**	14,4	3/7		X		X		X	
Zona 3***	20,5	2/7	X					X	
Zona 4***	24,7	2/7		X		X			
Zona 5***	13,2	2/7			X		X		
Zona 6*	6,9	1/7	X						



Servizio di pulizia del mercato ambulante

Viene garantito l'asporto dei rifiuti e la pulizia delle aree di svolgimento del mercato settimanale, il martedì in via San Martino, oltre al mercato giornaliero coperto ittico e ortofrutticolo di Corso Umberto

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

Gestione dei contenitori (compresi sacchi)

Tipologie di contenitori utilizzati

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

- Mastelli in polietilene di varia volumetria di colore marrone per l'esposizione della frazione organica
- Mastelli in polietilene di varia volumetria di colore verde per l'esposizione vetro
- Mastelli in polietilene di varia volumetria di colore blu per l'esposizione della carta
- 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 all'Infopoint sito in via Veneto 69.

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.
- Rinvenimento di carcasse animali
- Rinvenimento di siringhe abbandonate

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

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

Tempi di intervento

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



SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Generalità

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

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

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

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

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

Indicatori di qualità dei servizi

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

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

Grado di soddisfazione dell'utente

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

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

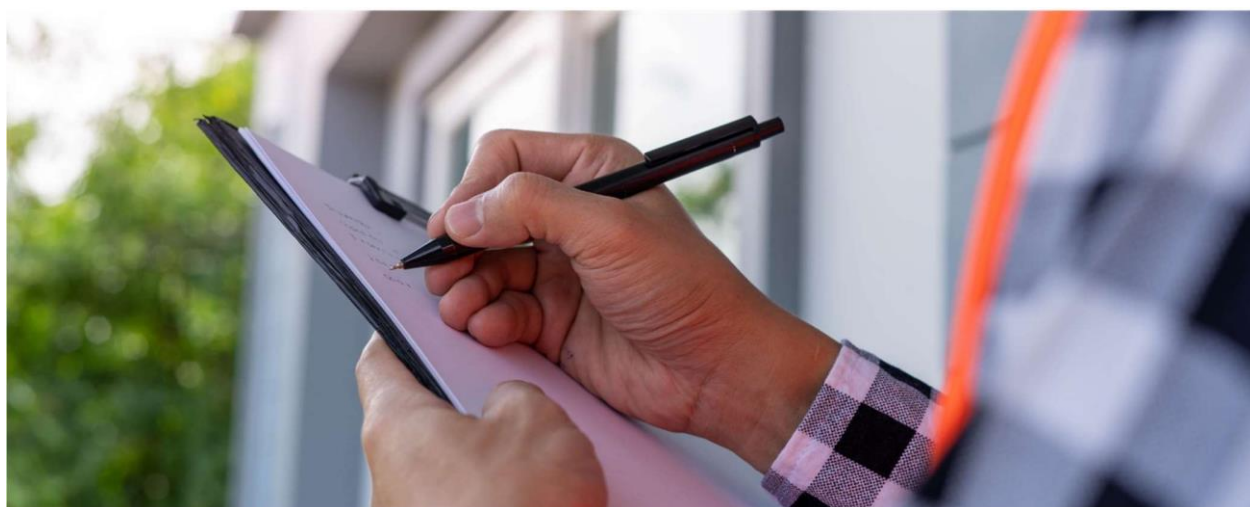
Vengono svolte anche apposite indagini di "customer satisfaction" affidate ad agenzie specializzate esterne alla società, effettuate su campioni rappresentativi dell'utenza servita.

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

Sistema di controllo dei servizi

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

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



Gestione delle non conformità

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

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

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

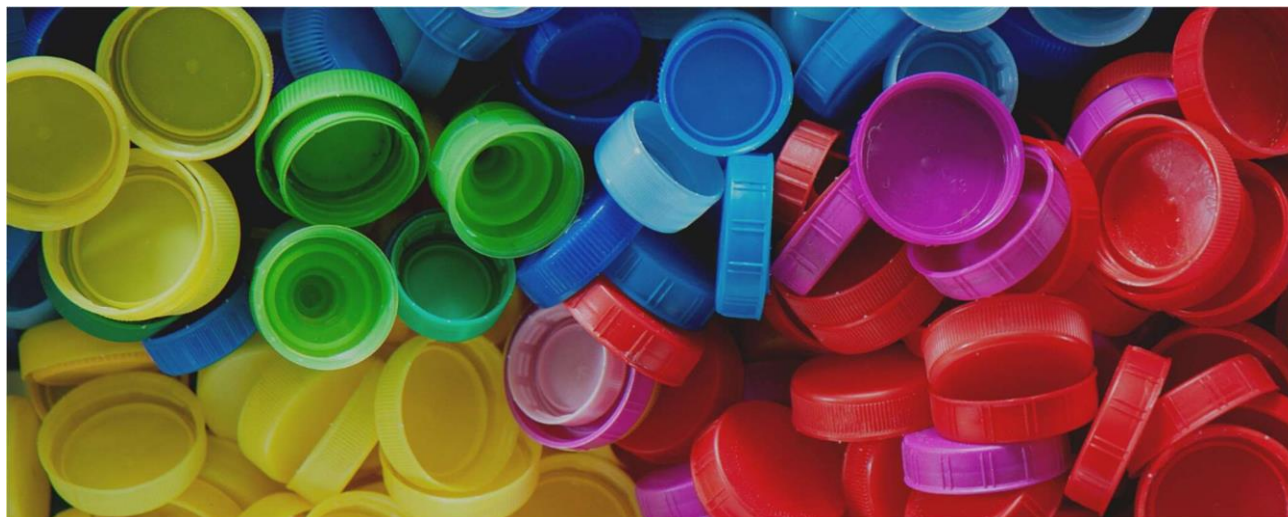
Le attività di gestione delle non conformità sono registrate in modo da consentire le periodiche analisi di efficienza da parte delle Direzioni aziendali.

Il ruolo dell'utente

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

Gli utenti pertanto si impegnano a:

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



SEZIONE 7 – GESTIONE DEI DATI RELATIVI AI RIFIUTI

L'Osservatorio Regionale Rifiuti

L'osservatorio Regionale Rifiuti della Regione Puglia è un organismo istituito con la Legge regionale 24/2012 e modificato con Deliberazione della Giunta Regionale 11 ottobre 2018 nr 1722 con compito di raccogliere, elaborare ed aggiornare i dati ambientali del territorio regionale.

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

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

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

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

Massimizzazione della raccolta differenziata

Il gestore 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 Bisceglie	53.534	17.604,780	26.158,560	67,30	328,85	488,63
2021	Comune di Bisceglie	53.581	18.089,270	26.689,400	67,78	337,61	498,11
2020	Comune di Bisceglie	54.394	18.529,470	27.419,362	67,58	340,65	504,09
2019	Comune di Bisceglie	54.629	17.309,810	27.262,200	63,49	316,86	499,04

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 Bisceglie	347,085	319,460	4.280,188	7.323,300	1.030,340	147,185	1.248,607	154,170	22,620	388,380	1.951,916	333,520	58,010
2021	Comune di Bisceglie	378,028	669,070	2.988,446	7.765,430	1.120,380	190,644	1.298,706	239,059	27,621	501,602	1.847,275	365,220	697,780
2020	Comune di Bisceglie	360,895	1.187,370	2.895,468	7.679,450	1.870,080	178,286	1.335,703	232,726	15,524	752,020	1.715,808	306,140	
2019	Comune di Bisceglie	286,713	893,310	2.653,539	7.228,350	1.286,100	205,856	1.259,149	194,660	15,170	933,780	1.757,093	195,820	400,270

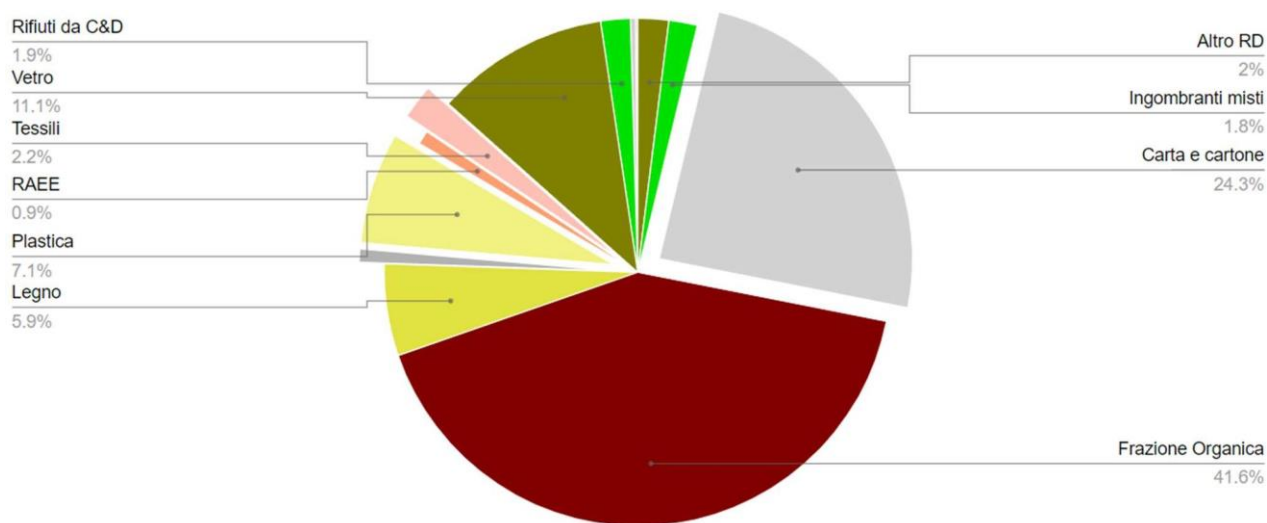
Andamento % RD



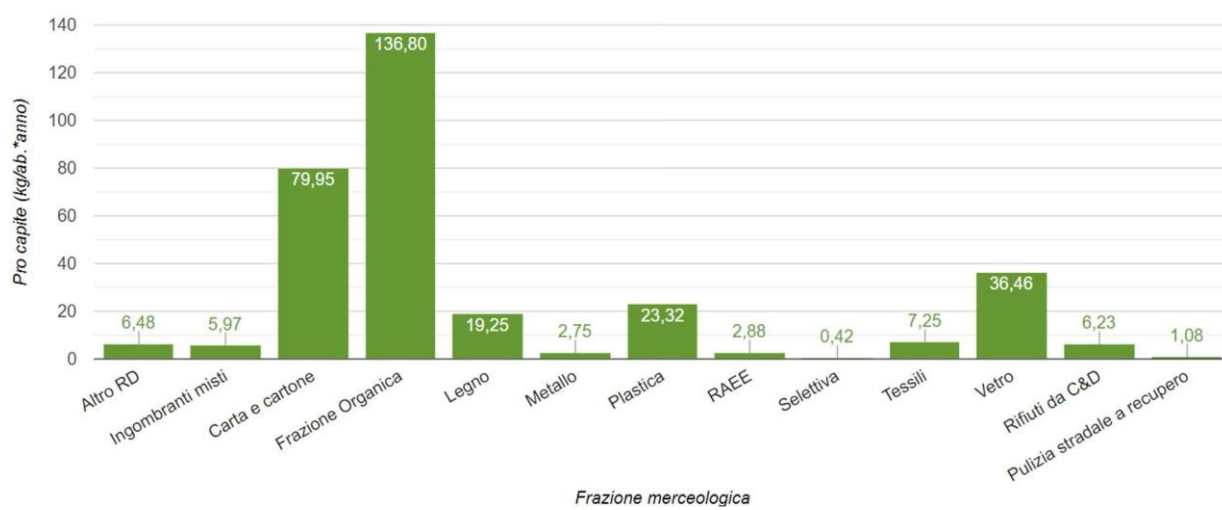
Andamento pro capite RD



Ripartizione % materiali



Ripartizione pro capite RD



Dati 2023

La tabella che segue riporta i dati relativi all'anno 2023; tali dati sono ancora provvisori.

CER	Tot. [Kg]
080318 TONER PER STAMPA ESAURITI, DIVERSI DA QUELLI DI CUI ALLA VOCE 08 03 17	1882,5
150101 IMBALLAGGI DI CARTA E CARTONE	1.311.180
150102 IMBALLAGGI DI PLASTICA	276.160
150106 IMBALLAGGI IN MATERIALI MISTI	1.679.780
150107 IMBALLAGGI DI VETRO	1.752.110
150110 IMBALLAGGI CONTENENTI RESIDUI DI SOSTANZE PERICOLOSE O CONTAMINATI DA TALI	16
160103 PNEUMATICI FUORI USO	22.180
170107 MISCUGLI DI CEMENTO, MATTONI, MATTONELLE E CERAMICHE, DIVERSI DA QUELLI DI	303.760
200101 CARTA E CARTONE	1.296.740
200108 RIFIUTI BIODEGRADABILI DI CUCINE E MENSE	6.147.230
200110 ABBIGLIAMENTO	62.430
200111 PRODOTTI TESSILI	278.150
200121 TUBI FLUORESCENTI ED ALTRI RIFIUTI CONTENENTI MERCURIO	5.784
200123 APPARECCHIATURE FUORI USO CONTENENTI CLOROFLUOROCARBURI	49.800
200125 OLI E GRASSI COMESTIBILI	10.780
200127 VERNICI, INCHIOSTRI, ADESIVI E RESINE CONTENENTI SOSTANZE PERICOLOSE	10.574
200132 MEDICINALI DIVERSI DA QUELLI DI CUI ALLA VOCE 20 01 31	5.572
200135 R3	63.220
200136 R2 - R4	54.360
200138 LEGNO DIVERSO DA QUELLO DI CUI ALLA VOCE 20 01 37	1.001.390
200139 PLASTICA	61.360
200140 METALLI	43.480
200201 RIFIUTI BIODEGRADABILI	697.250
200203 ALTRI RIFIUTI NON BIODEGRADABILI	2.560
200301 RIFIUTI URBANI NON DIFFERENZIATI	8.690.750
200303 RESIDUI DELLA PULIZIA STRADALE	599.810
200307 RIFIUTI INGOMBRANTI	360.870
200102 LASTRE DI VETRO	69.920
TOTALI	24.859.099

MODULO RECLAMO

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

Il sottoscritto/a

Nome _____

Cognome _____

Codice fiscale _____

Recapito postale _____

Recapito posta elettronica _____

Numero di telefono/fax _____

Codice utente _____

Esprime il seguente reclamo relativo al servizio di:

☐ raccolta rifiuti ☐ spazzamento ☐ gestione centro di raccolta

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata mediante:

☐ lettera
☐ fax
☐ e-mail

Data _____ Firma _____

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

Data _____ Firma _____

MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

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

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

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

Grazie per la collaborazione.

Dati relativi all'intestatario

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

Percezione della qualità

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

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

Suggerimenti

Rapporto con il cliente

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 (molto bassa) a 10 (molto alta) il suo voto rispetto alla Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto con il cliente:

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

Suggerimenti

Accessibilità alle informazioni

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione utilizzate per entrare in contatto con l'Azienda indicando il livello di gradimento in una scala da 1 (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.